



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN SECRETARÍADO GERENCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN SECRETARIADO GERENCIAL

**TEMA:**

PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA DE PASTAZA # 16, DE LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA PERÍODO 2015.

**AUTOR:**

LEONARDO OMAR CORDOVA FREIRE

PUYO – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Leonardo Omar Córdova Freire, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega

**DIRECTOR**

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Leonardo Omar Córdova Freire, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 07 de marzo de 2017

Leonardo Omar Córdova Freire  
C.C. 180393464-3

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a todas las personas que en su momento formaron parte importante de mi camino, quienes me impulsaron a seguir con acciones y palabras.

A mis hijos Nasly y Esteven, mi querida esposa Gabriela Sánchez y a mis padres Pomerio Córdova y María Freire por todo el amor compartido, su apoyo incondicional, por haber fomentado en mí el deseo de progreso y el anhelo de triunfo en la vida porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre me impulsaron en los momentos más difíciles de mi carrera, y el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo transitar hasta el final para que pueda culminar satisfactoriamente mi carrera.

*Leonardo Omar Córdova Freire*

## **AGRADECIMIENTO**

A quien siempre está con nosotros y nos provee de sabiduría para alcanzar nuestros objetivos Dios; a la ESPOCH a nuestra Facultad de Administración de Empresas y en especial a la Carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial; Mi más sinceros agradecimientos, Ing. Gerardo Lara Director del trabajo de titulación e Ing. Edwin Pomboza miembro del trabajo de titulación I, quienes con sus conocimientos sirvieron de guía para el presente trabajo.

Por último pero no por ello menos importante a mis Profesores por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

A todos ellos, muchas Gracias...

*Leonardo Omar Córdova Freire*

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Figuras.....	x
Índice de Tablas .....	x
Índice de Gráficos .....	xi
Índice de Anexos .....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.2 Formulación del Problema.....	3
1.1.3 Delimitación del Problema .....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivos General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.1.1 Administración.....	5
2.1.1.1 Características de la Administración de institución.....	5
2.1.2 La Estrategia .....	6
2.1.2.1 Pensamiento estratégico.....	6
2.1.2.2 Estrategias .....	7
2.1.2.3 Formulación de la estrategia .....	8
2.1.2.4 Tipos de estrategias.....	8
2.1.3 Análisis del Entorno.....	9

2.1.3.1	El entorno externo.....	10
2.1.3.2	El entorno interno .....	10
2.1.4	FODA.....	11
2.1.4.1	Composición de la matriz FODA .....	11
2.1.5	El usuario .....	12
2.1.5.1	Clasificación del usuario.....	12
2.1.6	Servicio .....	14
2.1.6.1	Clasificación de los servicios.....	14
2.1.6.2	Servicio al usuario .....	14
2.1.6.3	Características del servicio .....	16
2.1.6.4	Principios del servicio.....	18
2.1.7	Buzón de Sugerencias .....	25
2.1.8	Manual de Atención al Usuario .....	25
2.1.9	Capacitación.....	26
2.1.10	Call Center .....	26
2.1.11	Seminario .....	26
2.1.11.1	Características del seminario .....	26
2.1.12	Taller.....	27
2.1.13	Antecedentes de la Policía Nacional del Ecuador .....	27
2.1.13.1	Reseña histórica .....	27
2.1.13.2	Datos generales de la institución .....	29
2.1.13.3	Croquis Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16 .....	30
2.1.13.4	Datos generales del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16 .....	30
2.1.14	Misión y Visión de la Policía Nacional del Ecuador .....	31
2.1.15	Objetivos.....	31
2.1.16	Políticas.....	32
2.1.16.1	Valores .....	32
2.1.17	Organigrama .....	32
2.1.17.1	Organigrama Estructural.....	32
2.1.17.2	Organigrama Funcional .....	33
2.2	IDEA A DEFENDER .....	39
2.2.1	Idea General.....	39
2.3	VARIABLES .....	39
2.3.1	Variable independiente .....	39

2.3.2	Variable dependiente .....	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		40
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	42
3.4.1	Métodos .....	42
3.4.2	Técnicas .....	42
3.5	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN..	43
3.5.1	Información.....	43
3.5.1.1	Información Legal.....	43
3.5.1.2	Información investigativa .....	44
3.5.1.3	Resultados de la situación actual .....	44
3.5.2	FODA Institucional.....	44
3.5.3	Cruce de variables de la matriz FODA .....	46
3.5.3.1	Hallazgos y análisis del cruce de variables de la matriz FODA .....	47
3.5.4	Tabulación de Resultados de Encuestas .....	47
3.5.4.1	Usuario externo.....	47
3.5.5	Análisis General de la Encuesta Aplicada al Usuario Interno y Externo .....	68
3.5.5.1	Resultados encuesta de usuario externo.....	68
3.5.5.2	Resultados encuesta de usuario interno .....	69
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		71
4.1	RESULTADOS .....	71
4.2	PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	71
4.2.1	Capacitación.....	71
4.2.2	Manual de servicio al usuario .....	72
4.2.3	Buzón de quejas y sugerencias .....	72
4.2.4	Call Center .....	72
4.3	DETERMINACIÓN DE PROBLEMAS QUE SE CONSTITUYERON PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	73
4.4	DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	74
4.4.1	ESTRATEGIA I: Programa de Capacitación en Servicio al Usuario .....	74



4.4.1.1	Programa de capacitación .....	74
4.4.1.2	Plan de Capacitación en Servicio al Usuario .....	75
4.4.2	ESTRATEGIA II: Elaboración de un Manual de Servicio al Usuario .....	82
4.4.2.1	Manual de Servicio al Usuario.....	82
4.4.2.2	Manual de Servicio al Usuario.....	83
4.4.3	ESTRATEGIA III: Buzón de Sugerencias .....	105
4.4.3.1	Diseño de Estrategias para Mejorar el Servicio al Usuario .....	105
4.4.4	ESTRATEGIA IV: Call Center .....	111
4.4.4.1	Call center .....	111
4.5	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	119
CONCLUSIONES .....		121
RECOMENDACIONES.....		122
BIBLIOGRAFÍA .....		123
ANEXOS .....		125

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Características de la Administración.....	6
Figura 2: Elementos básicos de la administración estratégica.....	9
Figura 3: Ubicación Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16.....	30
Figura 4: Organigrama Estructural de la Policía Nacional del Ecuador.....	32
Figura 5: Buzón de quejas y sugerencias del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”. .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos generales del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16 .....	30
Tabla 2: Datos de población y muestra del Comando de Policía de Pastaza # 16.....	42
Tabla 3: Cruce de variables de la matriz FODA del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza .....	46
Tabla 4: Tiempo de espera para recibir atención .....	48
Tabla 5: Área de la Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo que debe mejorar la atención al usuario.....	49
Tabla 6: Atención del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.....	50
Tabla 7: Los horarios de atención de la Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo son adecuados .....	51
Tabla 8: Información recibida por parte del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. ....	52
Tabla 9: Existe buzón de quejas y sugerencias.....	53
Tabla 10: Ha solicitado atención vía telefónica.....	54
Tabla 11: Qué debe mejorar en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo? .....	55
Tabla 12: Medios para recibir información del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. ....	56
Tabla 13: Recomendaría nuestros servicios.....	57
Tabla 14: Ambiente laboral .....	58
Tabla 15: Relaciones interpersonales .....	59

Tabla 16: Ha recibido capacitación en atención al usuario .....	60
Tabla 17: El usuario es lo primero.....	61
Tabla 18: Conoce a los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.....	62
Tabla 19: Existen estrategias de atención al usuario. ....	63
Tabla 20: La aplicación de estrategias mejoran la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. ....	64
Tabla 21: Se capacitaría en atención y servicio al usuario. ....	65
Tabla 22: Al capacitarse existe un cambio de actitud.....	66
Tabla 23: Nivel de importancia que tiene el usuario. ....	67
Tabla 24: Presupuesto programa de Capacitación .....	80
Tabla 25: Cronograma de actividades programa de Capacitación.....	81
Tabla 26: Presupuesto Call Center.....	118
Tabla 27: Cronograma de actividades implementación Call Center .....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tiempo de espera antes de ser atendido .....	48
Gráfico 2: Área del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, que debe mejorar la atención al usuario. ....	49
Gráfico 3: Atención del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.....	50
Gráfico 4: Los horarios de atención del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, son adecuados.....	51
Gráfico 5: Información recibida por parte del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. ....	52
Gráfico 6: Existe buzón de quejas y sugerencias.....	53
Gráfico 7: Ha solicitado atención vía telefónica.....	54
Gráfico 8: Qué debe mejorar en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo? .....	55
Gráfico 9: Medios para recibir información del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. ....	56
Gráfico 10: Recomendaría nuestros servicios .....	57

Gráfico 11: Ambiente laboral .....	58
Gráfico 12: Relaciones interpersonales .....	59
Gráfico 13: Ha recibido capacitación en atención al usuario .....	60
Gráfico 14: El usuario es lo primero.....	61
Gráfico 15: Conoce a los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. ....	62
Gráfico 16: Existen estrategias de atención al usuario .....	63
Gráfico 17: La aplicación de estrategias mejora la atención al usuario.....	64
Gráfico 18: Se capacitaría en atención y servicio al usuario. ....	65
Gráfico 19: Al capacitarse existe un cambio de actitud.....	66
Gráfico 20: Nivel de importancia que tiene el usuario. ....	67

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Encuesta usuario interno .....	125
Anexo 2: Encuesta usuario externo .....	127
Anexo 3: FOTOS COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA DE PASTAZA # 16, DE LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA PERÍODO 2015” .....	129

## **RESUMEN**

El plan de estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza período 2015, tiene como finalidad ayudar a mejorar el servicio al usuario del área de secretaría del Comando. Para el desarrollo se realizó un análisis FODA y la encuesta, para diseñar el plan de estrategias, el mismo que estará encaminado a formular mejoras en el servicio al usuario, tales como: un programa de capacitación, elaboración de un manual de atención y servicio al cliente, la implementación de un buzón de sugerencias y un call center. Se recomienda implementar las estrategias que se plantean con el propósito de mejorar la atención al cliente y brindar un servicio de calidad, cubriendo las expectativas de los usuarios.

Palabras Claves: PLAN DE ESTRATEGIAS. ATENCIÓN AL USUARIO. SERVICIO DE CALIDAD.

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega  
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

The strategy plan to improve quality of customer service of the Provincial Police Command of Pastaza #16, in Puyo city, Pastaza province in 2015, which helps to improve the service to the user of the secretariat area of the Command. For the development, a SWOT analysis and survey were carried out to design the strategy plan, which will be aimed at improving the user service, such as: a training program, preparation of a service manual and service client, implementation of a suggestion box and a call center. It is recommended to implement the strategies that are proposed for the purpose of improving customer service and provide a quality service, meeting the expectations of users.

Keywords: STRATEGY PLAN. USER ATTENTION. QUALITY SERVICE.

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente trabajo de titulación es un estudio realizado en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, en el que se determinó que existe una inadecuada atención y servicio a los usuarios, por parte de los funcionarios de dicha unidad.

Identificado este problema se plantean estrategias para lograr el mejoramiento de atención y servicio al usuario y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios que diariamente acuden a esta institución por diferentes motivos.

En el capítulo I; se encuentra el planteamiento del problema, su formulación y delimitación. La Justificación que el problema amerita y los objetivos que se pretende lograr.

El capítulo II; hace referencia a la base teórica que respalda esta investigación y a la idea planteada como posible solución al problema identificado.

El capítulo III; se refiere a la metodología utilizada, los tipos de investigación así también los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en esta investigación; el tamaño de la muestra que sirvió como base para la realización de las encuestas, la tabulación de las encuestas con sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos, el análisis e interpretación de cada pregunta.

El capítulo IV; plantea la propuesta, que es la razón de ser del presente trabajo de investigación en el cual se realiza el plan que se ejecutará para dar la solución al problema.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy en día las organizaciones tanto públicas como privadas demandan de profesionales competitivos con conocimientos amplios dentro de sus competencias y además contar con procedimientos que le permita afianzarse sus conocimientos y de esta forma lograr proporcionar atención y servicio al usuario interno y externo de calidad, en base a esto analogía enfocaré el problema de la siguiente forma.

¿Con el plan de estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015, se logrará mejorar el servicio al usuario tanto interno como externo de esta institución.

Mediante la observación directa, se ha podido identificar una deficiente atención al usuario así como también la inexistencia de un plan de mejora de atención, dando como resultado un elevado número de quejas y reclamos los cuales ha ido en aumento durante el último año (2015) alcanzando un incremento del 19%, por tal razón, se considera importante conocer la percepción actual de los usuarios con el fin de proponer estrategias que permitan consolidar la imagen de la institución.

De esta manera surge la necesidad de planear y ejecutar una evaluación del servicio, con la finalidad de, establecer los estándares de calidad, identificar las necesidades de los usuarios y definir una metodología, para en base a esto establecer nuevos indicadores de satisfacción, retroalimentar la percepción del usuario, diseñar estrategias para la atención y el servicio, todo esto en pro del crecimiento y prestigio de la institución, policial. Este servicio permitirá que se identifiquen debilidades a fin de proponer mejoras y permita además que se identifiquen necesidades a nivel interno en cuanto a capacitación de secretarías y la definición de indicadores de calidad en la atención a los usuarios.



### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera la elaboración de un Plan de Estrategias ayudará a mejorar el Servicio al usuario del Área de secretaría del Comando de Policía #16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza?

### **1.1.3 Delimitación del Problema**

**Campo:** Secretaría

**Área:** Departamento de servicio y atención al usuario

**Aspecto:** Plan de estrategias de atención al usuario.

**Delimitación Espacial:** Esta investigación se realizará en el Comando Provincial de Policía de Pastaza #16, de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, ubicada en el Km 2 ½ vía a Macas.

**Delimitación Temporal:** La presente investigación se realizará en el Período 2015.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación está orientado a establecer estrategias para mejorar la calidad en la atención al usuario que brinda el Comando Provincial de Policía de Pastaza #16, de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, situación que se presenta por la falta de orientación en el servicio a los usuarios que es el eje central de las operaciones. Dicho estudio es posible llevarlo a cabo gracias al interés del Comando, por conocer cuáles son las fallas y debilidades que hay que corregir, y cumplir con las necesidades de todos sus usuarios.

Los resultados obtenidos serán empleados como propuestas de mejor ante el Comando y plantear estrategias para mejorar la calidad de servicio a través de la intervención de los integrantes de la Policía, en pro de los objetivos propuestos el Comando por el bienestar de todos los usuarios.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivos General**

Realizar un Plan de estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar el marco teórico referencial que permita el desarrollo del plan de estrategias para el usuario y lograr su satisfacción.
- Establecer un diagnóstico en el Comando Provincial de Policía Pastaza #16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, para definir las deficiencias en el servicio al usuario.
- Diseñar el Plan de Estrategias, el mismo que estará encaminado a formular mejoras en el servicio al usuario.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1.1 Administración**

La administración es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados. (Koontz&Weihrich, Elementos de administración, 2007).

##### **2.1.1.1 Características de la Administración de institución**

Según Lourdes Munch (2008) La administración ostenta características que la diferencian al resto de disciplinas, ciencias o artes, entre estas se encuentran:

#### **Universalidad**

Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una institución pública o privada.

#### **Valor instrumental**

Su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.

#### **Amplitud de ejercicio**

Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización.

#### **Especificidad**

Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

## **Multidisciplinar edad**

Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

## **Flexibilidad**

Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.

**Figura 1: Características de la Administración**



Fuente: Münch, L. (2007). Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Pearson.

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

## **2.1.2 La Estrategia**

### **2.1.2.1 Pensamiento estratégico**

Para Horacio Krell “El pensamiento estratégico es el recurso para conseguir lo que uno quiere contestando 4 preguntas: ¿dónde estaba ayer? ¿Dónde estoy hoy? ¿Dónde quiero estar mañana? y ¿cómo haré para conseguirlo?”.

### **2.1.2.2 Estrategias**

La estrategia de una corporación es un plan maestro integral que establece la manera en que logrará su misión y objetivos. Maximiza la ventaja competitiva y minimiza la desventaja competitiva. (Whellen&Hunger, 2007)

La institución de negocios típica considera generalmente tres tipos de estrategia: corporativa, de negocios y funcional.

#### **La estrategia corporativa**

Describe la dirección general de una institución en cuanto a su actitud general hacia el crecimiento y la administración de sus diversas líneas de negocio y productos. Por lo general, las estrategias corporativas concuerdan con las tres categorías principales de estabilidad, crecimiento y reducción. (Whellen&Hunger, 2007)

#### **La estrategia de negocios**

Ocurre a nivel de productos o unidades de negocio, hace hincapié en el mejoramiento de la posición competitiva de los productos o servicios de una corporación en la industria o en el segmento de mercado específico que atiende esa unidad de negocio. Desde otro punto de vista, las estrategias de negocios se agrupan en dos categorías generales: estrategias competitivas y cooperativas. (Whellen&Hunger, 2007)

#### **La estrategia funcional**

Es el enfoque que adopta un área funcional para lograr los objetivos y las estrategias de la corporación y las unidades de negocio mediante la maximización de la productividad de los recursos. Se ocupa del desarrollo y fomento de una competencia distintiva para proporcionar a una institución o unidad de negocio una ventaja competitiva. (Whellen&Hunger, 2007)

### **2.1.2.3 Formulación de la estrategia**

La formulación de la estrategia es el desarrollo de planes a largo plazo para administrar de manera eficaz las oportunidades y amenazas ambientales con base en las fortalezas y debilidades institucionales (FODA). Incluye la definición de la misión, la especificación de objetivos alcanzables, el desarrollo de estrategias y el establecimiento de directrices de política.

La formulación de la estrategia denominada con frecuencia planeación estratégica o a largo plazo, se ocupa del desarrollo de la misión, los objetivos, las estrategias y las políticas de una corporación. Comienza con el análisis de la situación, esto es, el proceso que consiste en encontrar una concordancia estratégica entre las oportunidades externas y las fortalezas internas y trabajar al mismo tiempo con las amenazas externas y las debilidades internas.

### **2.1.2.4 Tipos de estrategias**

#### **Administración estratégica**

La administración estratégica es un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una corporación. Incluye el análisis ambiental (tanto externo como interno), la formulación de la estrategia (planificación estratégica o a largo plazo), implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control. Por lo tanto, el estudio de la administración estratégica hace hincapié en la vigilancia y la evaluación de oportunidades y amenazas externas a la luz de las fortalezas y debilidades de una corporación. Conocida como política institucional, la administración estratégica incorpora temas como planificación estratégica, análisis ambiental y análisis de la industria. (Whellen&Hunger, 2007)

#### **Beneficios de la administración estratégica**

La investigación ha revelado que las organizaciones que participan en administración estratégica generalmente superan en rendimiento a las que no lo

hacen. El logro de una correspondencia apropiada, o “concordancia”, entre el ambiente de una organización y su estrategia, estructura y procesos tiene efectos positivos en el rendimiento de la organización. (Whellen&Hunger, 2007)

Entre los principales beneficios de la administración estratégica se encuentran:

- Un sentido más claro de la visión estratégica de la institución
- Un enfoque más definido de lo que es importante estratégicamente
- Una mejor comprensión de un ambiente rápidamente cambiante

Sin embargo, para ser eficaz la administración estratégica no siempre necesita conformar un proceso formal, sino que puede empezar con algunas preguntas sencillas:

1. ¿Dónde se encuentra la organización ahora? (No dónde esperamos que esté)
2. Si no se realizan cambios, ¿dónde estará en un año?, ¿en dos años?, ¿en 5 años?, ¿en 10 años? ¿Son aceptables las respuestas?
3. Si las respuestas no son aceptables, ¿qué acciones específicas debe llevar a cabo la administración? ¿Cuáles son los riesgos y las recompensas involucradas?

### **Elementos de la administración estratégica**

La administración estratégica consta de cuatro elementos básicos:

**Figura 2: Elementos básicos de la administración estratégica**



Fuente: (Whellen&Hunger, 2007)  
Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

#### **2.1.3 Análisis del Entorno**

El análisis ambiental implica la vigilancia, evaluación y difusión de información desde los ambientes externo e interno hasta el personal clave de la corporación.

Su propósito es identificar los factores estratégicos, es decir, los elementos externos e internos que determinarán el futuro de la corporación. La forma más sencilla de conducir el monitoreo ambiental es a través del análisis FODA. (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). (Whellen&Hunger, 2007)

#### **2.1.3.1 El entorno externo**

El ambiente externo está integrado por variables (oportunidades y amenazas) que se encuentran fuera de la organización y que no están comúnmente bajo el control a corto plazo de la administración de alto nivel. Estas variables forman el contexto en el que existe la institución. Las variables ambientales clave son generalmente fuerzas y tendencias que están en el ambiente social general o factores específicos que operan dentro del ambiente de tareas de una organización, llamado con frecuencia su industria. (Whellen&Hunger, 2007)

Las institución no tienen control directo sobre los elementos y los segmentos del entorno general, por lo tanto, su éxito dependerá de que recaben la información que necesitan para comprender cada uno de los segmentos y sus implicaciones, lo cual les servirá para seleccionar e implementar las estrategias adecuadas. (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2007)

#### **2.1.3.2 El entorno interno**

El ambiente interno de una institución está integrado por variables (fortalezas y debilidades) presentes dentro de la organización misma y que generalmente no están bajo el control a corto plazo de la administración de alto nivel. Estas variables forman el contexto en el que se realiza el trabajo e incluyen la estructura, la cultura y los recursos de la institución. Las fortalezas clave forman una serie de competencias clave que la institución puede usar para lograr una ventaja competitiva. (Whellen&Hunger, 2007)



## 2.1.4 FODA

El FODA es un acrónimo que se usa para describir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas particulares que son factores estratégicos para una institución específica. El análisis FODA no sólo debe permitir la identificación de las competencias distintivas de una corporación, es decir, las capacidades y los recursos específicos con que una institución cuenta y la mejor manera de utilizarlos, sino también identificar las oportunidades que la institución no es capaz de aprovechar actualmente debido a la falta de recursos adecuados. Con el paso del tiempo, el análisis FODA ha probado ser la técnica analítica más perdurable que se utiliza en la administración estratégica.

### 2.1.4.1 Composición de la matriz FODA

- **Fortalezas:** Todas aquellas actividades que realiza con un alto grado de eficiencia.
- **Debilidades:** Todas aquellas actividades que realiza con bajo grado de eficiencia.
- **Amenazas:** Todos aquellos del medio ambiente externo que se representen, complicarían o evitarían el logro de los objetivos.
- **Oportunidades:** Todos aquellos eventos del medio ambiente externo que se presenten, facilitarían el logro de los objetivos.

Los factores estratégicos externos de una corporación son las tendencias ambientales clave que tienen tanto una probabilidad media a alta de ocurrir como una posibilidad media a alta de producir un efecto en la institución. La matriz de prioridad de situaciones se usa para ayudar a los administradores a decidir qué tendencias ambientales deben ser simplemente detectadas (prioridad baja) y cuáles se deben analizar como factores estratégicos (prioridad alta). Las tendencias ambientales que se consideran como factores estratégicos de una corporación se clasifican posteriormente como oportunidades y amenazas y se incluyen en la formulación de la estrategia. (Whellen&Hunger, 2007).

### **2.1.5 El usuario**

Según Miguel Ángel Vicente, el usuario representa el activo estratégico más importante en todo tipo de institución. Transformar consumidores en usuarios es la verdadera función del marketing para la creación de valor. Conocer su comportamiento permite tomar decisiones para la generación de ventajas competitivas.

#### **2.1.5.1 Clasificación del usuario**

**Usuario interno:** El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.

**Usuario externo:** Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.

#### **Qué buscan los usuarios internos?**

- Reconocimiento
- Independencia
- Contribuir con la institución
- Salario.

#### **Los usuarios especiales se clasifican de la siguiente forma:**

- Usuarios de la tercera edad
- Usuarios exigentes
- Usuarios abusivos
- Usuarios quejosos por hábito
- Usuarios enojados
- Usuarios platicadores
- Usuarios discutidores
- Usuarios groseros

## **Lealtad de los usuarios**

**Lealtad:** significa la fidelidad que un sujeto le debe a una tercera persona. Por ello si queremos generar buenas relaciones con los demás, debemos de darle buenos servicios como:

- Trato preferente.
- Atención más rápida.
- Ofertas especiales.
- Servicios a la medida.
- Información privilegiada.
- Participación con la institución.
- Ayuda cuando la requiera.
- Incentivos: Sorteos, regalos, descuentos, etc.
- Confianza

## **Tipos de usuarios**

Existe una variedad de tipos de usuarios. Se comienza perteneciendo al grupo de "público objetivo", pasando luego a ser usuario potencial", luego al grupo de "comparador eventual" y hasta llegar a ser "usuario habitual".

Si vemos al usuario desde el punto de vista comercial, la persona (usuario) puede catalogarse en diferentes categorías. Comienza perteneciendo al grupo de "público objetivo" de la institución / institución; pasando luego a ser "usuario potencial", luego al grupo de "comparador eventual" y hasta llegar a ser "usuario habitual" o "usuario".

- El usuario clasificado como "**público objetivo**": es aquel que no se interesan en forma particular en el servicio o el producto que la institución ofrece.
- El usuario catalogados como "**usuario potencial**": se interesa, pero aún no se decide a comprar o acudir al servicio de la institución / institución.

- El usuario "**comprador eventual**": es aquel que ya se ha decidido y el "usuario habitual" o "usuario" es aquel que está dispuesto a enfrentar las consecuencias de la compra del producto o el acudir al servicio.

## **2.1.6 Servicio**

### **2.1.6.1 Clasificación de los servicios**

Según Miguel Ángel Vicente los servicios Los servicios se pueden clasificar según tres aspectos que lo conforman:

**Según el Usuario:** Individuales e Institución.

**Según el Prestador:** Públicos y Privados.

**Según los elementos Participantes:** Personales, A través de elementos /Productos, A través de personas y elementos.

### **2.1.6.2 Servicio al usuario**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al usuario es una potente herramienta de marketing

#### **Que servicios se ofrecerán**

Para determinar cuáles son los que el usuario demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

## **Qué nivel de servicio se debe ofrecer**

Ya se conoce qué servicios requieren los usuarios, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos.

## **Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios**

Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

## **Importancia del servicio al usuario**

Un buen servicio al usuario puede llegar a ser un elemento promocional para vender un bien o un servicio, tan poderosas como los pueden ser los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo usuario es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por ello las compañías se han visto en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuará en los servicios que ofrecerá.

Se han observado e identificado que los usuarios en la actualidad son más sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, debido a la mayor competencia que existen en los mercados y las diversidad de estrategias que utilizan para satisfacer a sus usuarios, sensibilizándose por ello de buscar la mejor opción en tiempo, dinero y servicio.

Contingencias del servicio: Todas las personas que entran en contacto con el usuario proyectan actitudes que afectan a éste, desde que el representante de ventas tiene contacto

con él, al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma de cómo la institución concibe negocios, cómo trata a los otros usuarios y cómo esperaría que le trataran a él.

### **Tipos de atención al usuario**

La forma de atender a los usuarios dependerá de todas las herramientas y estrategias que utilice la institución para garantizar su satisfacción. Existen diversas formas de atender dentro y fuera del establecimiento a los usuarios de la institución, como se esquematiza a continuación:

### **Elementos del servicio al usuario**

- Contacto cara a cara. Es importante que la persona que atenderá al usuario, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- Relación con el usuario. Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la institución y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.
- Correspondencia. Es importante mantener comunicado al usuario, como responder todas sus inquietudes y dudas.
- Reclamos y cumplidos. Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.
- Instalaciones. Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

### **2.1.6.3 Características del servicio**

Las características del servicio pueden ser varias, como las que a continuación se describen:

**Intangibilidad:** El servicio no se puede tocar el usuario no se puede llevar, no se puede exhibir, porque no tiene entidad física palpable.

**Inseparabilidad:** El servicio no se puede separar, una consecuencia de esto es que la creación o realización del servicio puede ocurrir al mismo tiempo que su consumo, ya sea este parcial o total.

**Heterogeneidad:** Cada usuario es diferente, los servicios varían en función de necesidades diferentes, y la fortaleza de un servicio radicara en su utilización general y en su flexibilidad, pero atendiendo requerimientos particulares.

La prestación de un servicio puede ser diferente de otras unidades, además no es fácil asegurar un mismo nivel de producción de servicios desde el punto de vista de la calidad, así mismo desde el punto de vista de los usuarios, también es difícil juzgar la calidad con anterioridad a la compra.

**Disponibilidad:** El grado con que un servicio está disponible, siempre que los usuarios necesitan.

**Accesibilidad:** El grado con que los usuarios en general consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible.

**Cortesía:** El grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional.

**Agilidad:** El grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los usuarios.

**Confianza:** El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.

**Competencia:** El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.

**Comunicación:** El grado con que el personal se comunica con sus usuarios, compañeros, público, etc. a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

**Factores que influyen en el servicio:** Son todas aquellas características intangibles que afectan la percepción del servicio ofertado.

**Controles:** Si no se tiene un buen control que garantice la satisfacción del usuario, tarde o temprano se tendrán quejas.

**Procedimientos:** Es necesario considerar todos los elementos que participan cuando se otorga un servicio, pues tanto el personal, las instalaciones como los ejecutivos requieren estar integrados cuando se proporcione.

**Comportamientos:** El comportamiento es otro elemento de evaluación del usuario, tanto del personal como de los mismos usuarios que adquieren el servicio que está adquiriendo.

#### **2.1.6.4 Principios del servicio**

Los principios básicos del servicio son la filosofía subyacente de éste, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la institución.

**Actitud de servicio:** Convicción íntima de que es un honor servir a los demás.

**Satisfacción del usuario:** Es la intención de vender satisfactores más que productos.

**Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas:** Es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.

**El buen servidor es quien dentro de la institución se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los usuarios**

Pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia institución, es pedir lo imposible.



**Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el todo autoritario “el poder” hacia el polo democrático “el servicio”**

En el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servido. Cuanto más nos alejemos del primer polo, mejor estaremos.

Cada individuo puede tener sus propios principios, pero sin embargo debe de considerar los de la institución, para complementarlos y los lleve a la práctica con mayor responsabilidad.

### **Satisfacción del usuario**

Philip Kotler, define la satisfacción del usuario como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

### **Beneficios de lograr la satisfacción del usuario**

Si bien, existen diversos beneficios que toda institución u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

#### **Primer Beneficio**

El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

## **Segundo Beneficio**

El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio.<sup>4</sup>Por tanto, la institución obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

## **Tercer Beneficio**

El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda institución que logre la satisfacción del usuario obtendrá como beneficios:

- La lealtad del usuario (que se traduce en futuras ventas)
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos usuarios)
- Una determinada participación en el mercado.

## **Elementos que conforman la satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario está conformada por tres elementos:

### **El Rendimiento Percibido**

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el usuario "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la institución.
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.

- Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "usuario".

### **Las Expectativas**

Las expectativas son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los usuarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma institución acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (ejemplo, artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes usuarios; pero si son muy altas, los usuarios se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del usuario no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del usuario situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

### **Los Niveles de Satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Dependiendo el nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o institución, por ejemplo: Un usuario insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma institución). Por su parte, el usuario satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el usuario complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las institución inteligentes buscan complacer a sus usuarios mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

## **Marketing de Servicios**

### **Marketing estrategico de servicios**

Miguel Angel Vicente define que el marketing estartegico de servicios abraza tres dimensiones ,una es la accion o la conquista de mercados ,otra es la del analisis y comprencion de estos ,y la tercera es la idiologia o de sistema del pensamientoo actitud.

El marketing compentitivo de servicios puede ser entendido como una tecnologia social que antepone la efectividad y el largo plazo a la eficiencia en el corto plazo ,cuyos mercados metas seran demandantes de servicios . tecnologia altamente necesaria en economias abiertas y competitivas, que mediante el analisis de esenarios permite Hipotetizar acerca de las amenazas y oportunidades que presentan los mercados meta,y analizar las fortalezas y debilidades de la organización para enfrentarlas buscando aumentar el valor y la posicion de estos en terminos competitivos.

## **El consumidor en las decisiones de marketing**

Para la metodología del marketing, es particularmente necesario conocer cómo influyen las decisiones de compra en la generación de la demanda del mercado y de las preferencias por productos, marcas, lugares de ventas y oportunidades de consumo. Esto es válido, también para actividades de naturaleza social, como pueden ser cuestiones políticas, religiosas, culturales, entre otros.

Al analizar al usuario se puede aplicar la información encontrada en diversas aplicaciones y considerando que la presente investigación se ha realizado para el sector del Comando Provincial de Policía, específicamente en Pastaza #16, se han considerado las siguientes:

- Análisis de oportunidades de mercado
- Definición de estrategias de segmentación y posicionamiento
- Identificación de fuentes de generación de ventajas competitivas
- Selección de mercado meta
- Determinación de características de la demanda
- Desarrollo de política de productos y servicios
- Planificación y dirección de estrategias.
- Composición de información.
- Acciones de colaboración.
- Actividades de capacitación.
- Valorización a la institución.
- Estrategias creativas a la comunidad.
- Estrategias y actividades de servicio al usuario
- Gestión de relaciones públicas

## **Derechos del Consumidor**

Según la ley de defensa del consumidor se establecen los derechos que tienen todos los ciudadanos a recibir buena atención, con precios justos y productos y servicios de calidad. Entre los principales artículos que hablan de nuestros derechos en calidad de consumidores tenemos los siguientes.

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.

### **Fuerzas Armadas y Policía Nacional**

La Constitución de la República del Ecuador en su:

Art: 158.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de derechos, libertades y garantías a los ciudadanos.

La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privadas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional.

Las servidoras y servidores de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional se formarán bajo los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, y respetarán la dignidad y los derechos de las personas sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico.

Art. 163.- La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

### **2.1.7 Buzón de Sugerencias**

#### **Descripción**

El buzón de sugerencias puede ser una caja, un ánfora o bien, un medio a través del cual los empleados formulan ideas y las explican. También, puede ser una dirección de correo electrónico, o una página web creada por la institución.

#### **Diseño, lanzamiento y evaluación**

Como todo canal de comunicación interna requiere de un proceso de diseño, lanzamiento, seguimiento y evaluación.

#### **Ubicación**

En un lugar o en varios lugares; el lugar debe ser concurrido, muy visible.

#### **Tipo de sugerencias**

Toda sugerencia es susceptible de mejorar el funcionamiento de la institución, especialmente en el área de atención al usuario.

#### **Participantes**

Usuario externo.

### **2.1.8 Manual de Atención al Usuario**

El manual de servicio al usuario, es una herramienta para los funcionarios de una institución, en el cual se describe la correcta atención tanto para usuarios internos como externos. (Blake, O., 1997)

### **2.1.9 Capacitación**

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)

### **2.1.10 Call Center**

Un Call Center o Centro de Llamados Entrantes ,es una herramienta de comunicación y relación con los usuarios que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por personas en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada usuario único con el objeto de atraerlo y fidelizarlo con la organización y permitir su viabilidad.

### **2.1.11 Seminario**

Un seminario es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica, y cuyo objetivo es el de llevar a cabo un estudio profundo de determinadas cuestiones o asuntos cuyo tratamiento y desarrollo requiere o se ve favorecido cuando se permite una interactividad importante entre los especialistas y los participantes.

#### **2.1.11.1 Características del seminario**

El número de horas de los mismos es variable. En "congresos" o "encuentros" pueden tener una duración de solamente dos o tres horas, pero existen seminarios más importantes con reuniones semanales, y que pueden llegar a durar uno o hasta dos años, principalmente en Instituciones de Educación Superior. Lo usual, es que un seminario se desarrolle en uno o varios días y en forma intensiva, en muchos casos durante un fin de semana.



Hay oportunidades en las que se limita el número de participantes, pero ello depende del tema a tratar, de las condiciones físicas para su desarrollo, del conocimiento de la materia que previamente se exija a los participantes, y de las preferencias del coordinador del mismo. Tratándose de un acto académico de actualización, en algunos casos se puede solicitar una cuota de inscripción para así recuperar gastos. Sin embargo, hay muchos disertantes que ofrecen participar en este tipo de reuniones como parte de su carga laboral usual, o como una simple forma de colaboración altruista hacia la sociedad. Las instituciones organizadoras pueden ser tanto comerciales como instituciones de bien público.

### **2.1.12 Taller**

Es una forma de organización para la reflexión grupal sobre los problemas profesionales, sus causas, consecuencias y alternativas de soluciones en correspondencia con los contextos en que se manifiestan. En el se aprovechan las potencialidades del grupo para proyectar soluciones profesionales y/o científicas a los problemas, debe lograr la integración de saberes: entre teoría y práctica, producción y asimilación de conocimientos, habilidades, hábitos, valores y su reflejo en la ética profesional; entre lo temático y lo dinámico en las relaciones interpersonales; entre la investigación y la docencia.

### **2.1.13 Antecedentes de la Policía Nacional del Ecuador**

#### **2.1.13.1 Reseña histórica**

En el año de 1822 entramos a formar parte de la Gran Colombia, como Distrito del Sur o Provincia de Quito, en donde ya disponíamos de una nomenclatura de autoridades y empleados para el ejercicio de la función policial, pues con Jefes de Policía, Jueces de Policía, Comisarios, Supervigilantes, Gendarmes y Celadores bajo las dependencia de los Municipios.

En el año de 1832 el Congreso considerando la necesidad de fijar bases para formar la policía, decreta que los Consejos Municipales, de las Capitales de Departamento elaboren el Reglamento de Policía que regirá en cada uno de ellos, aclarando que la Policía no

tendrá ninguna otra intervención que la que le atribuyen las leyes y deberá quedar bajo la responsabilidad de los Consejos Municipales , por lo tanto cesan en sus funciones todos los empleados del ramo y quedan abolidos los nombres de Juez y Jueces de Policía, Supervigilantes, Gendarmes y Celadores, subsistiendo solamente los de Comisarios y Dependientes.

Al asumir la presidencia Vicente Rocafuerte en el año 1835, restablece la Policía al mismo estado que se encontraba en 1830, de todas maneras se preocupa que la Policía adquiera los más altos niveles de eficiencia y servicio dictando la Ley de Régimen Político y Administrativo.

La Asamblea Constituyente de 1843, dicta una nueva ley de Régimen Político y Administrativo, según la cual se centralizaba en el Poder Ejecutivo la mayor parte de las atribuciones que correspondían a los Municipios y se establece que los Ministros de Gobierno y Relaciones Exteriores se encarguen de todo lo que se refiere a la Policía de todos los pueblos. Esto viene a constituir un primer paso para la organización de la Policía como Institución Nacional.

En febrero de 1848, es aprobado por el Ejecutivo el Reglamento expedido por el Municipio de Quito, sentándose bases para una función policial menos localista, pues comparte responsabilidades con el poder central. Se establece que la Policía de cada cantón estará a cargo de un Jefe de Policía, un Comisario, Celadores y Empleados, el Jefe de Policía será la autoridad máxima y será nombrado por el Ejecutivo. La Policía deja de ser dependencia administrativa municipal y se constituye una entidad casi independiente con funciones específicas, tales como : las de perseguir a sociedades secretas o sospechosas de cualquier crimen, cuidar que no corran rumores falsos que alarmen a la ciudadanía, los extranjeros que llegaren deberán presentarse con sus pasaportes ante el Jefe de Policía, no deberá permitirse ningún espectáculo, diversión sin licencia de la Policía, prohibición de actos o expresiones contrarios a la religión, a la moral y a las buenas costumbres, entre otras.

El 28 de febrero de 1975, el Gral. Guillermo Rodríguez Lara expide la Ley Orgánica de la Policía Nacional, cambiando el nombre a Policía Nacional, también se crea en el entonces Ministerio de Gobierno la Subsecretaría de Policía, encargada de la

coordinación entre la institución y el gobierno. Además desde este momento la policía toma una forma que no ha recibido muchos cambios hasta la actualidad. También con esta reforma aparece formalmente la Policía Judicial bajo el comando de la Dirección Nacional de Policía Judicial e Investigaciones, siendo definida por la ley como un cuerpo auxiliar de la administración de la justicia integrado por especialistas.

Con la llegada de Rafael Correa a la presidencia, se introdujeron varios cambios en el país como la nueva Constitución de Ecuador de 2008. Parte de estos cambios como los destinados a evitar que inocentes estén presos sin haber recibido el correcto juicio y sentencia también provocó la liberación de cientos de reos. Otra reforma polémica fue la de catalogar a todos los robos sin violencia y menores a tres remuneraciones básicas, en ese momento USD \$654, como contravenciones en vez de delitos, lo que significaba que se las condenas serían mucho más débiles de lo que eran hasta ese momento. Durante los siguientes años de gobierno la delincuencia siguió su crecimiento, mientras la policía no contaba con suficientes agentes ni la tecnología para hacerle frente, a lo que el gobierno respondió con el Plan Seguridad Ciudadana, modernizando y entregándole nuevos equipos a la policía, como patrulleros, armas, chalecos antibalas y chalecos reflectantes, entre otros. Sin embargo, a pesar de estas medidas, la delincuencia continuó en aumento.

Este conjunto de actividades está bajo la responsabilidad de las diferentes Direcciones Nacionales de Servicios y Unidades Especiales que integran la Policía Nacional del Ecuador, los mismos que constituyen los órganos técnicos- científicos que se encargan de planificar y definir las políticas de los servicios policiales.

La Policía Nacional del Ecuador es la entidad encargada de brindar seguridad pública a todos los habitantes del Ecuador. La Policía Nacional está regulada por el Ministerio del Interior del Ecuador.

#### **2.1.13.2 Datos generales de la institución**

La Policía Nacional es una Institución, que cumple con un conjunto de tareas y responsabilidades relativas al mantenimiento del orden público, la seguridad de las personas y de los bienes, la conservación de la moralidad pública, la prevención e

investigación de los delitos, la aprehensión de los delincuentes, el control del tránsito, transporte terrestre y movimiento migratorio en el País; y, otras funciones de carácter general que deben cumplirse veinticuatro horas del día en las veinte cuatro provincias del País.

#### 2.1.13.3 Croquis Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16

**Figura 3: Ubicación Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16**



Fuente: <http://www.codigpostal.org/mapas/ecuador/plano.php>

#### 2.1.13.4 Datos generales del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16

**Tabla 1: Datos generales del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16**

<b>Razón social</b>	<b>Comando Provincial de Policía de Pastaza #16</b>
Servicios	Servicios al usuario
País	Ecuador
Provincia	Pastaza
Ciudad	Puyo
Parroquia	Puyo

Barrio	La Merced
Dirección	Km 2 ½ vía a Macas
Teléfono	023530-714
Horario de trabajo	24 horas

FUENTE: Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16

ELABORADO POR: Leonardo Omar Córdova Freire.

## **2.1.14 Misión y Visión de la Policía Nacional del Ecuador**

### **Misión**

La Policía Nacional es una Institución de Carácter Civil, Armada, Técnica, Jerarquizada, Disciplinada, Profesional y Altamente Especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

### **Visión**

Para el 2017, seremos la Institución más confiable y efectiva a nivel nacional y regional en seguridad ciudadana, brindando servicios policiales de calidad orientados al buen vivir, en irrestricto respecto a los Derechos Humanos y libertades democráticas.

## **2.1.15 Objetivos**

### **Objetivo General**

Construir la cultura de seguridad ciudadana, mediante la integración de la administración local, policía y comunidad, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida y el fortalecimiento de los principios de civismo, vecindad y solidaridad.

### **Objetivos Específicos**

- Incrementar la seguridad ciudadana y el orden público.
- Incrementar la efectividad operativa de los servicios policiales.

- Incrementar la confianza de la ciudadanía en la Policía Nacional.
- Incrementar la efectividad de los sistemas de prevención y control interno contra la corrupción.
- Incrementar la eficiencia institucional.
- Incrementar el desarrollo integral del Talento Humano en la Institución.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

#### **2.1.16 Políticas**

1. Ofrecer servicios de seguridad que satisfagan las necesidades de los usuarios.
2. Prestar atención oportuna a todo usuario que requiera de los servicios.
3. Promover formas de seguridad y actividades preventivas que disminuyan los riesgos de delitos.
4. Prestar atención en forma personalizada a sus usuarios.
5. Mantener a su personal actualizado.

##### **2.1.16.1 Valores**

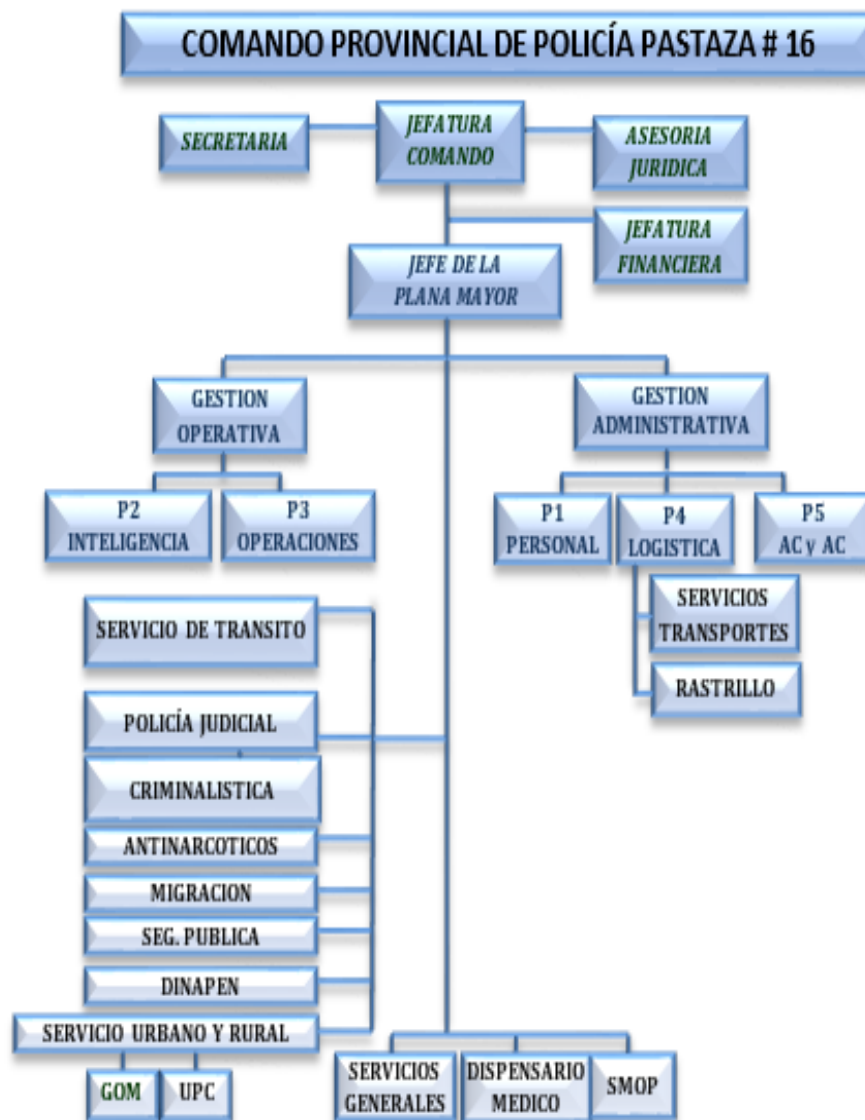
Lealtad, Disciplina, Honestidad, Compromiso, Puntualidad, Apoyo, Colaboración, Respeto, Confianza y Solidaridad.

#### **2.1.17 Organigrama**

##### **2.1.17.1 Organigrama Estructural**

El organigrama muestra la estructura del Comando Provincial de Policía Pastaza #16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015, lo que permite tener una visión amplia de todas sus áreas.

**Figura 4: Organigrama Estructural de la Policía Nacional del Ecuador**



Fuente: Comando Provincial de Policía Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.  
Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

### 2.1.17.2 Organigrama Funcional

A continuación se detallan las principales funciones de los diferentes puestos del Comando Provincial de Policía Pastaza # 16:

### **Jefatura Comando**

Es el conjunto de acciones mediante las cuales se desarrollan los procesos de Planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las Operaciones Policiales, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

### **Secretaría**

Es el encargado de recibir, tramitar, archivar, agendar y elaborar la documentación administrativa.

### **Asesoría Jurídica**

Es quien asesora al comandante en la parte legal para la toma de decisiones Jurídicas; y quien soluciona los problemas internos y externos en la parte legal.

### **Jefatura Financiera**

Es el administrador de la parte económica y quien da las partidas presupuestarias para los gastos de la institución.

### **Jefe de la Plana Mayor**

Direccionar, coordinar, controlar y supervisar las actividades que cumplen los miembros de la institución.

### **Gestión Administrativa**

Es el Conjunto de acciones, cuyo propósito es la administración y uso adecuado de los recursos, de una Unidad Policial.



## **Personal P1**

Planificar, organizar, coordinar, direccionar y controlar las actividades relacionadas del talento humano asignado a la unidad.

## **Logística P4**

Proceso de proveer los medios para satisfacer las necesidades materiales de vida y de conducción de las operaciones policiales.

## **Servicios de Transportes**

Está destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la revisión y reparación o sustitución de los componentes que garanticen su buen funcionamiento; incluye todos los medios e infraestructura implicados en el movimiento de personas o bienes, así como servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.

## **Rastrillo**

Almacenamiento, mantenimiento y custodia de los implementos de dotación del estado.

## **Asuntos Comunitarios y Asuntos Civiles P5 (AC y AC)**

Manejo de la imagen institucional en la unidad y las relaciones comunitarias y civiles para lograr su absoluta confianza y su cooperación voluntaria.

## **Gestión Operativa**

Es el conjunto de acciones, que dan a una Unidad Policial, la capacidad para definir, alcanzar y evaluar sus objetivos.

## **Inteligencia P2**

Asesorar, planificar, coordinar y supervisar todo lo relacionado con la obtención de información, el procesamiento de la misma, hasta convertirla en inteligencia, administrar su distribución y empleo para los planes y operaciones del Comando y elementos subordinados.

## **Operaciones P3**

Organizar y operar a la unidad, e instruir al personal.

## **Servicio de Transito**

Controlar, mantener, desarrollar y cumplir las leyes de tránsito.

## **Policía Judicial**

Explorar, buscar, manejar, reclutar y recolectar el mayor número de evidencias que relacionen a la información con el infractor o posible infractor.

## **Criminalística**

Recopilar, analizar y examinar las evidencias de un hecho suscitado para determinar las causas.

## **Antinarcóuticos**

Las actividades administrativas, operativas, investigativas, de inteligencia y control que son desarrolladas a nivel nacional por el personal policial en todas las Unidades Antinarcóuticos de investigación y apoyo operativo.

## **Migración**

La regulación de los flujos migratorios que favorezcan el desarrollo social, económico y cultural del país, en concordancia con la seguridad pública y velando por la integración social y la seguridad jurídica de las personas extranjeras que residan legalmente en el territorio.

## **Seguridad Pública**

Implica que los ciudadanos de una misma región puedan convivir en armonía, cada uno respetando los derechos individuales del otro, el estado garantiza la seguridad pública y el máximo responsable a la hora de evitar las alteraciones del orden social, trabajando coordinadamente ciudadanía, Estado, fuerzas de seguridad y Poder Judicial; en este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe ser universal.

## **Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes (DINAPEN)**

Encargada de planificar, organizar, ejecutar, coordinar, y velar por los derechos de los menores de edad del país que son encontrados en situación de riesgo; además controlar las tareas y actividades asignadas por Ley.

## **Servicio Urbano y Rural**

El servicio urbano se maneja de una forma colectiva, son la primera instancia en tomar contacto con la comunidad, encargado de recopilar información para lograr un trabajo con eficiencia y eficacia, dentro del casco urbano y rural.

## **Grupo de Operaciones Motorizadas (GOM)**

Es un grupo que opera en pocos minutos al llamado ciudadano por cualquier emergencia, la unidad además garantiza el orden con patrullaje preventivo en el casco comercial, las zonas céntricas, bancarias y ejes viales.

## **Unidad de Policía Comunitaria (UPC)**

Responsables de brindar un servicio de calidad, líder en la prestación de servicio a la sociedad, de prevención, antes que de reacción y represión jurídica del delito, su acción estará fundamentada en la educación continua y el compromiso de las capacidades integradas de los actores, intrínsecos a la comunidad; por lo que la coordinación y la dinámica de las relaciones entre autoridades e instituciones son indispensables para su funcionamiento.

## **Servicios Generales**

Para operar correcta y oportunamente en todo el territorio, la Policía Nacional del Ecuador necesita articular su trabajo desde distintos ámbitos: capacitación, formación, inteligencia, acción comunitaria, operaciones, entre otros. Toda esta labor requiere, inevitablemente, de insumos grandes y chicos que son los que permiten actuar con rapidez y eficacia para cumplir con las obligaciones de la Institución, mismos que son adquiridos, regulados, administrados y proporcionados a nivel de todo el país.

## **Dispensario Médico**

Direccionados a optimizar sus recursos humanos, técnicos y financieros; diseñar y administrar eficientemente los servicios de salud en forma integrada por niveles de atención, que comprende programas de Promoción, Prevención, Recuperación y Rehabilitación de la Salud, a fin de garantizar prestaciones de calidad a todos los usuarios.

## **(SMOP)**

Como Institución que brinda servicios de manera permanente y constante a la ciudadanía, y en virtud de los avances de tecnología y manejos de información, que permiten la integración de todos los servicios policiales en un único portal web para la Policía Nacional del Ecuador, permitirá alcanzar niveles de progreso y de maduración dentro de este ámbito, por lo que el grado de aceptación será primordial para alcanzar los objetivos planteados.

## **2.2 IDEA A DEFENDER**

### **2.2.1 Idea General**

Elaborar un Plan de estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015.

## **2.3 VARIABLES**

### **2.3.1 Variable independiente**

Plan de estrategias

### **2.3.2 Variable dependiente**

Atención al usuario

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación será de los siguientes tipos:

#### **Bibliográfica-Documental**

Pues será necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de administración estratégica y atención al usuario.

#### **Investigación de campo**

Será necesaria la recopilación de información existente en cuanto a la atención que se brinda al usuario, en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza.

Esta investigación se aplicará a través del uso de herramientas y técnicas de recolección y procesamiento de datos.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación se utilizó los tipos de investigación bibliográfica documental y de campo, la cual permitió la revisión de la literatura existente, así también se utilizaron herramientas como la matriz FODA y técnicas de recolección de datos como lo es la encuesta, la presente investigación será cualitativa – cuantitativa.

Cualitativa porque generará la comprensión del fenómeno y sus características y cuantitativa pues se tabulara los resultados de encuestas aplicadas. Por tal motivo se determinó el siguiente diseño metodológico de investigación.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizará la fórmula para universos finitos puesto que se cuenta con la información del número de usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015.

#### Datos:

n: es el tamaño de la muestra

N: es el tamaño de la población; 107

He: es la precisión del muestreo.

Para determinar el tamaño de la muestra, se va a fijar el porcentaje de 0.05 (5%).

#### Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{e^2(n-1) + 1} \\n &= \frac{107}{(0.05)^2(107-1) + 1} \\n &= \frac{107}{(0.0025)(106) + 1} \\n &= \frac{107}{0.265 + 1} \\n &= \frac{107}{1.265} = 84.58\end{aligned}$$

Es decir el tamaño de la muestra que conforma nuestra investigación es de **84**, por lo que el tamaño de la muestra se divide de la siguiente manera.

**Tabla 2: Datos de población y muestra del Comando de Policía de Pastaza # 16**

Categoría	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
Usuarios	59	61.04%	48	38.96%
Total	61.04+38.96=100%			

Fuente: Comando Provincial de Policía Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.  
Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Con el afán de obtener un criterio general acerca de la investigación, para la elaboración del presente trabajo se utilizó métodos y técnicas científicas para de este modo alcanzar los objetivos propuestos, así se tienen los siguientes métodos.

#### **3.4.1 Métodos**

##### **Método Inductivo**

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general, en relación a la investigación se ira determinando las posibles estrategias y enfocándolas a un objetivo estratégico general.

#### **3.4.2 Técnicas de investigación**

Para la realización de este trabajo se utilizó las siguientes técnicas:

##### **Observación**

Este método permitió conseguir información de los procesos y procedimientos existentes dentro del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza.



## **Encuestas**

Se obtuvo información de los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, y de los usuarios externos, en relación a la satisfacción sobre los servicios prestados por el Comando Provincial de Policía.

## **Revisión de bibliografía**

Esta técnica permitió recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos, sobre el diseño de estrategias.

## **Investigación electrónica (Internet)**

A través del internet se recolecta principalmente información referente al tema de investigación que ayude a la estructuración del contenido de nuestro estudio.

## **3.5 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN**

### **3.5.1 Información**

#### **3.5.1.1 Información Legal**

El Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, cumple con todas las obligaciones establecidas por las leyes gubernamentales como son los principales ordenamientos:

- S.R.I.
- Código de trabajo.
- Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional. (ISSPOL).
- Leyes tributarias.
- Patente municipal.
- Permiso de salud
- Permiso bomberos.

### **3.5.1.2 Información investigativa**

Las interrogantes que se plantearan con el fin de mejorar la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, serán resueltas con la aplicación de encuestas tanto el usuario interno como al externo. (Ver anexo 1 y 2)

### **3.5.1.3 Resultados de la situación actual del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza**

Con el afán de conocer la situación actual de la institución se realizará un análisis FODA el cual nos permitirá analizar e identificar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, tiene.

### **3.5.2 FODA Institucional**

#### **Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza**

##### **Fortalezas**

- Mejorar la calidad de atención al usuario.
- Vocación de servicio por parte de sus integrantes.
- Recurso humano capacitado.

##### **Oportunidades**

- Convenios de capacitación con instituciones públicas y privadas.
- Compromisos adquiridos por la administración, para el cumplimiento en mejorar la calidad de atención al usuario.
- Convenios y alianzas estratégicas con el sector público y privado.
- Respaldo por parte del Gobierno.

- Convenio con la ESPOCH para cursos de capacitación al personal en atención al usuario.

### **Debilidades**

- Deficiente atención al usuario.
- Falta de interés por parte de sus integrantes.
- Carecer de disponibilidad de medios de capacitación.

### **Amenazas**

- Insatisfacción de la población y poca colaboración.
- Incremento de la criminalidad y violencia social.
- Aumento de la población en la provincia de Pastaza, por la migración interna.
- Burocracia en el manejo de la Justicia.
- Injerencia política en la aplicación de la ley.

### 3.5.3 Cruce de variables de la matriz FODA

**Tabla 3: Cruce de variables de la matriz FODA del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza**

		FORTALEZAS					DEBILIDADES					SUMA	PROMEDIO
		Organización jerarquizada y disciplinada.	Unión y solidaria entre compañeros del Comando Provincial.	Vocación de servicio por parte de sus integrantes.	Recurso humano capacitado.	Infraestructura logística operativa.	Limitaciones de personal para cubrir las necesidades institucionales.	Centralización en la toma de decisiones por parte del Comando Provincial de Policía.	Deficiente instalaciones para atender a las necesidades de la comunidad.	Ausencia de un Plan Estratégico del Comando Provincial de Policía.	Ausencia de un sistema de medición de satisfacción del usuario.		
OPORTUNIDADES	Nº	F1	F2	F3	F4	F5	D1	D2	D3	D4	D5		
Coordinación y colaboración por parte de las autoridades.	O1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1,2
Incremento de la participación ciudadana.	O2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	17	1,7
Convenios y alianzas estratégicas con el sector público y privado.	O3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	15	1,5
Respaldo por parte del Gobierno Central.	O4	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	18	1,8
Convenio con la ESPOCH para cursos de capacitación al personal en atención al usuario	O5	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	17	1,7
<b>AMENAZAS</b>													
Insatisfacción de la población y poca colaboración.	A1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	3	18	1,8
Incremento de la criminalidad y violencia social.	A2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	17	1,7
Aumento de la población en la provincia de Pastaza, por la migración interna.	A3	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	16	1,6
Burocracia en el manejo de la Justicia.	A4	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	14	1,4
Injerencia política en la aplicación de la ley.	A5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	1,1
<b>SUMA</b>		17	15	17	14	21	14	16	14	16	19		
<b>PROMEDIO</b>		1,7	1,5	1,7	1,4	2,1	1,4	1,6	1,4	1,6	1,9		

**Ponderación: 1 bajo, 2 medio, 3 alto.**

Fuente: FODA Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza.  
Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

### **3.5.3.1 Hallazgos y análisis del cruce de variables de la matriz FODA**

Luego del cruce de variables de la Matriz FODA de la presente investigación se presentan los siguientes resultados:

- A través del cruce de variables se determina que la Fortaleza 5 ha obtenido un promedio de ponderación de 2,1 esto indica que el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, debe mantener una eficiente Infraestructura logística operativa, para garantizar la afluencia de los usuarios.
- La debilidad D5 presenta un promedio de ponderación de 1.9, determinando que el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, de especialidades, La Institución debe poner especial atención en la creación de un sistema de medición de satisfacción del usuario.
- El análisis determina que la Oportunidad O4 con un promedio de ponderación de 1.8, indica que es necesario establecer diálogos con el Gobierno para respaldar a los miembros de la institución en servicio al usuario.
- La amenaza A1 con una ponderación de 1,8, da a conocer que una de las principales amenazas para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es la insatisfacción de la población y poca colaboración; por lo tanto se debe mejorar el servicio al usuario para mantener e incrementar los mismos.

### **3.5.4 Tabulación de Resultados de Encuestas**

#### **3.5.4.1 Usuario externo**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción por la atención recibida en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

## Encuesta Usuario Externo

### 1. ¿Cuál fue el tiempo que esperó usted para recibir atención?

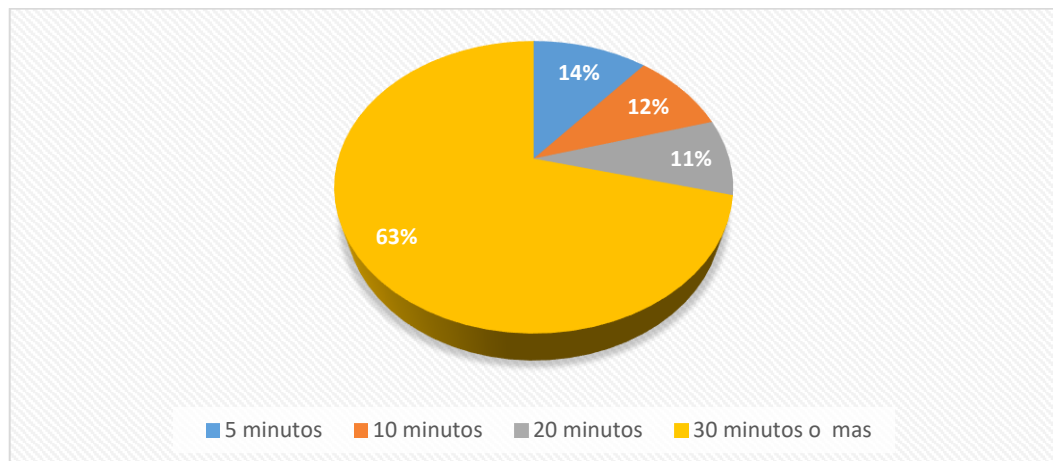
**Tabla 4: Tiempo de espera para recibir atención**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
5 minutos	12	14,00%
10 minutos	10	12,00%
20 minutos	9	11,00%
30 minutos o mas	53	63,00%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 1: Tiempo de espera antes de ser atendido**



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

### Análisis e interpretación de resultados

Al concluir la realización de la encuesta, el 11,00% de usuario respondió que tuvo que esperar 20 minutos para ser atendido mientras el 12,00% tuvo que esperar 10 minutos, el 14% tuvo que esperar 5 minutos, el 63,00% tuvo que esperar 30 minutos o más antes de ser atendido. Luego de realizada la encuesta se hace énfasis en que los usuario esperan hasta 30 minutos para ser atendidos, esto nos da a entender que existe una demora considerable en la atención a los usuarios lo cual puede ocasionar una migración de usuarios.

**2. ¿En qué área del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, cree usted que se debe mejorar la atención al usuario?**

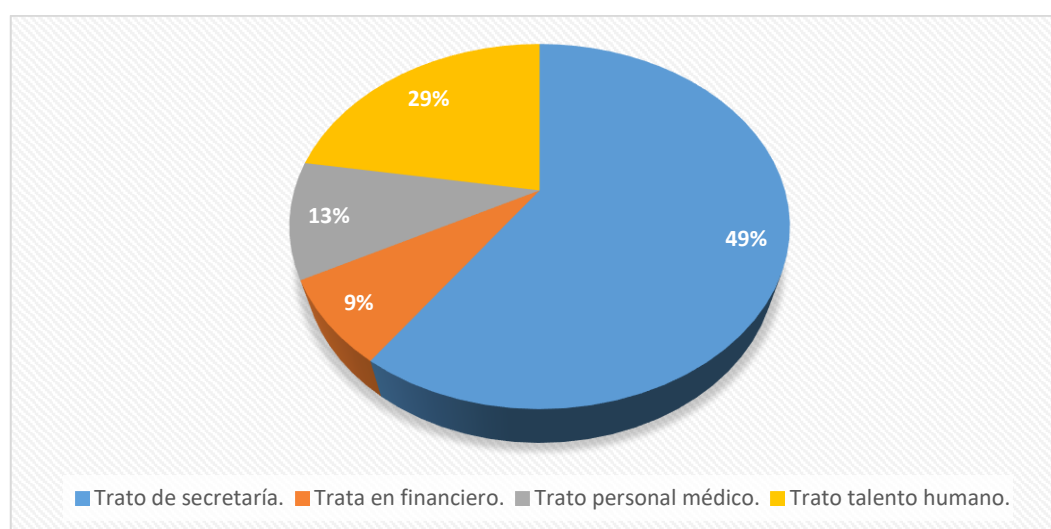
**Tabla 5: Área de la Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo que debe mejorar la atención al usuario**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Trato de secretaría.	41	49,00%
Trata en financiero.	8	9,00%
Trato personal médico.	11	13,00%
Trato talento humano.	24	29,00%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Entrevista

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 2: Área del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, que debe mejorar la atención al usuario.**



FUENTE: Entrevista

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Análisis e interpretación de resultados**

Un 49,00% de Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo respondió que se debe mejorar el trato en el área de la secretaría. Este resultado indica que el trato hacia los usuarios en esta área de la Comando no es adecuado y que se debe tomar acciones correctivas inmediatas.

**3. ¿La atención del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es?**

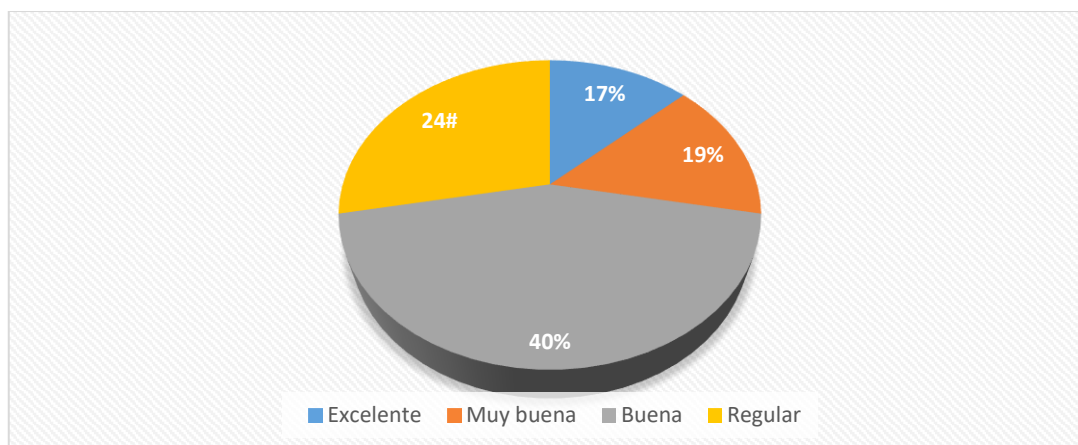
**Tabla 6: Atención del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Excelente	14	17,00%
Muy buena	16	19,00%
Buena	47	40,00%
Regular	30	24,00%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 3: Atención del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

### **Análisis e interpretación de resultados**

Los encuestados en un 40,00% respondieron que la atención que le brinda el personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es buena. Después de aplicada la encuesta se determina que el personal de la Comando debe mejorar el servicio de atención al usuario, capacitarlos para de esta manera brindar una atención de calidad.



**4. ¿Considera usted adecuados los horarios de atención del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

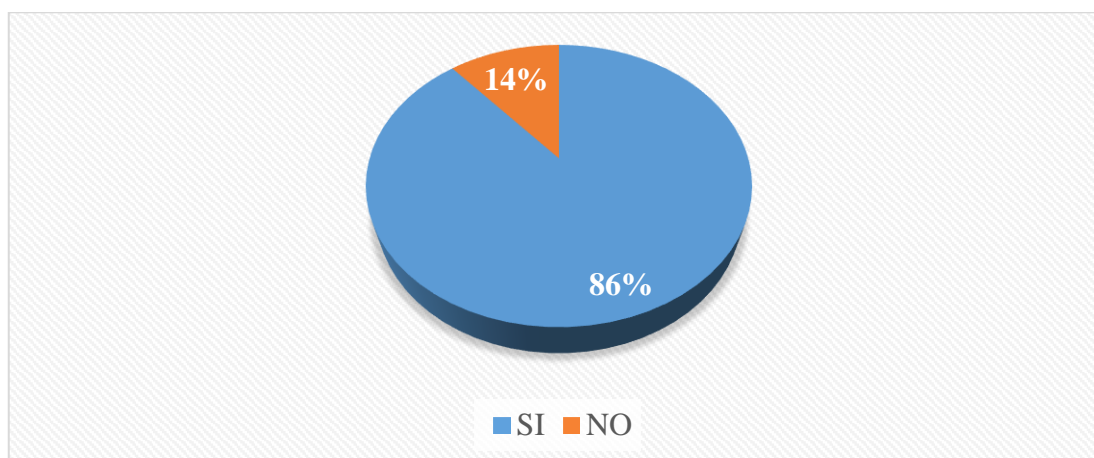
**Tabla 7: Los horarios de atención de la Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo son adecuados**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	72	86%
NO	12	14%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 4: Los horarios de atención del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, son adecuados.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Análisis e interpretación de resultados**

El 86,00% de los encuestados respondió que los horarios de atención si son los adecuados, el 14,00% respondió que no está de acuerdo con los horarios de atención que posee la Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo. La información que se obtuvo de la encuesta demuestra que existe una mala planificación en los horarios de atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, influyendo de manera negativa en la cartera de usuarios de ella, se debe realizar una adecuada planificación de los horarios de atención con el fin de mejorar la atención al usuario.

**5. ¿La información que recibió por parte del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, fue?**

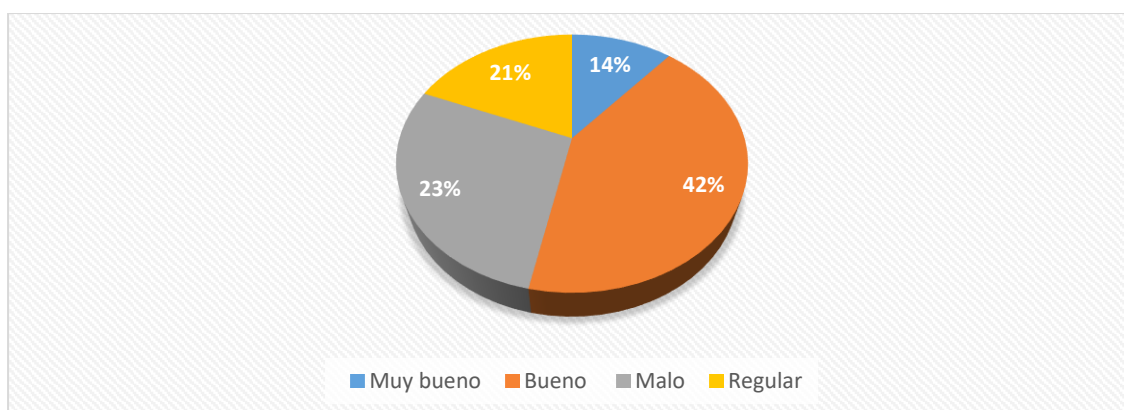
**Tabla 8: Información recibida por parte del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Muy bueno	12	14%
Bueno	35	42%
Malo	19	23%
Regular	18	21%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 5: Información recibida por parte del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Luego de realizada la encuesta, el 14,00% de los encuestados respondió que el trámite de consulta es muy bueno, el 21,00% de los encuestados respondió que el trámite de consulta es regular, el 23,00% del total de encuestados respondió que el trámite de consulta es malo, mientras el 42,00% respondió que el trámite de consulta es bueno.

Los datos obtenidos en la encuesta determinan que se debe mejorar en el manejo de la información, que se brinda a los usuarios se debe capacitar en un correcto manejo de la información con el fin de brindar un servicio de calidad.

**6. ¿Conoce usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencias por mala atención por parte del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

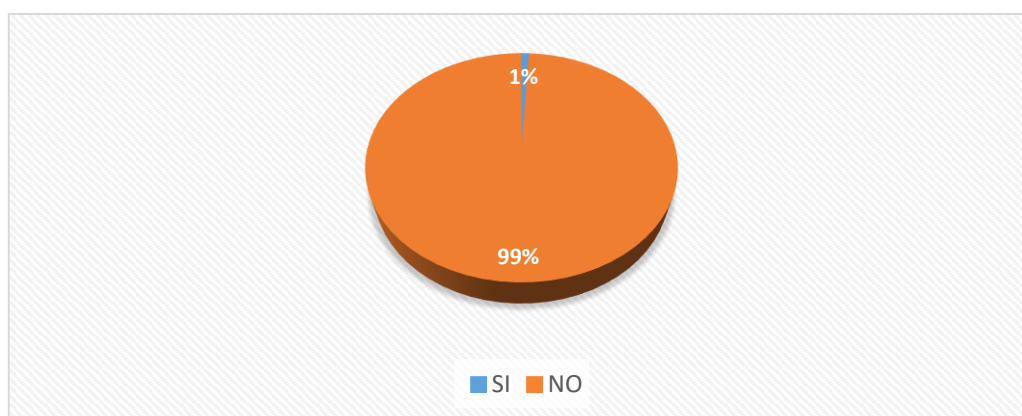
**Tabla 9: Existe buzón de quejas y sugerencias**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	1	1%
NO	83	99%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 6: Existe buzón de quejas y sugerencias**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Del 99% del total de encuestados respondió que no conoce sobre la existencia de buzón de sugerencias para reportar la mala atención por parte del personal y un 1% respondió que si conoce.

Luego de la aplicación de la encuesta se determina que es necesaria la implementación de un buzón de quejas y sugerencias con el fin de mejorar la atención al usuario que brinda el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

**7. ¿Usted ha solicitado alguna vez atención vía telefónica?**

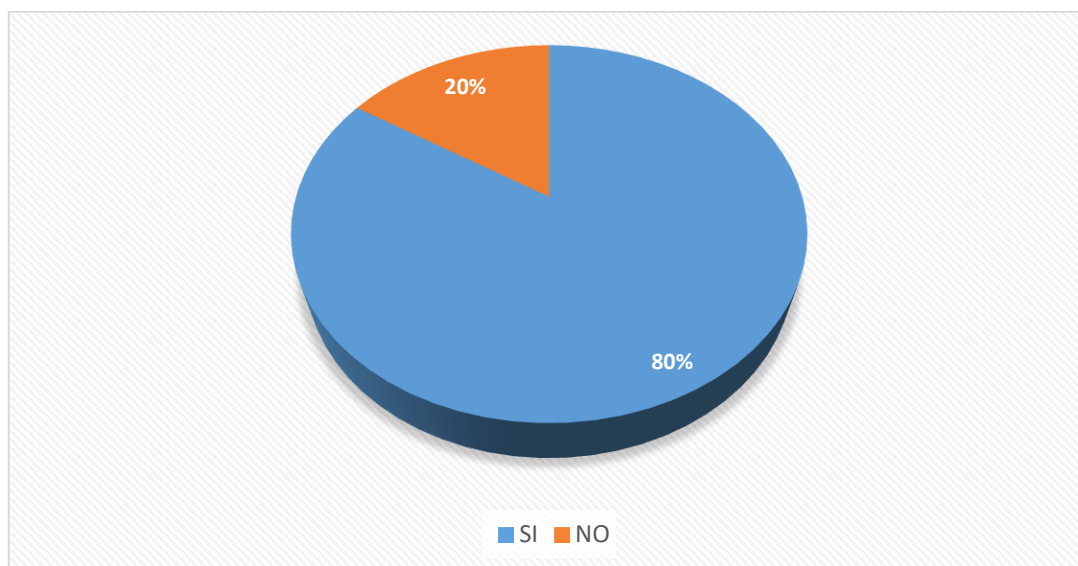
**Tabla 10: Ha solicitado atención vía telefónica**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	67	80%
NO	17	20%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 7: Ha solicitado atención vía telefónica**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% de los encuestados el 80,00% respondió que sí ha solicitado atención o turno medico vía, mientras el 20,00% respondió que no ha solicitado esta atención.

De los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que la mayoría de encuestados necesita atención vía telefónica por tanto el trato que se brinde mediante este medio debe ser cortés y amable con el fin de brindar un servicio de calidad.

**8. ¿Qué le gustaría que cambie para mejorar la atención dentro del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

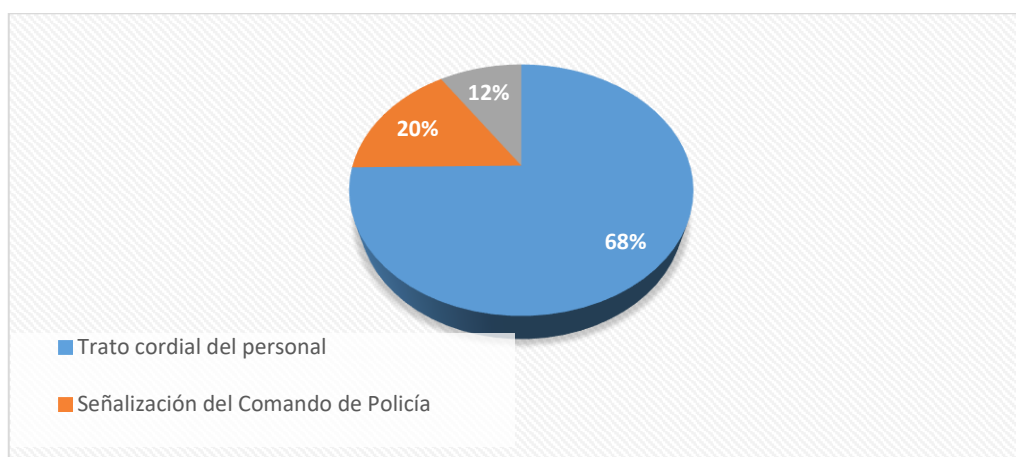
**Tabla 11: Qué debe mejorar en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Trato cordial del personal	57	68%
Señalización del Comando de Policía	17	20%
Intimidad y reserva de la información del usuario	10	12%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 8: Qué debe mejorar en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% de los encuestados 12,00% respondió que le gustaría cambie la información que se maneja en cuanto a la intimidad de la información del usuario, el 20,00% de los encuestados respondió que debe mejorar la señalización del Comando de Policía, mientras el 68,00% respondió que debe mejorar el trato del personal. Esta pregunta nos orienta hacia el desarrollo de un programa de capacitación necesario para aplicar al

personal del Comando de Policía.

**9. ¿A través de que medio le gustaría ser informada/o sobre los servicios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

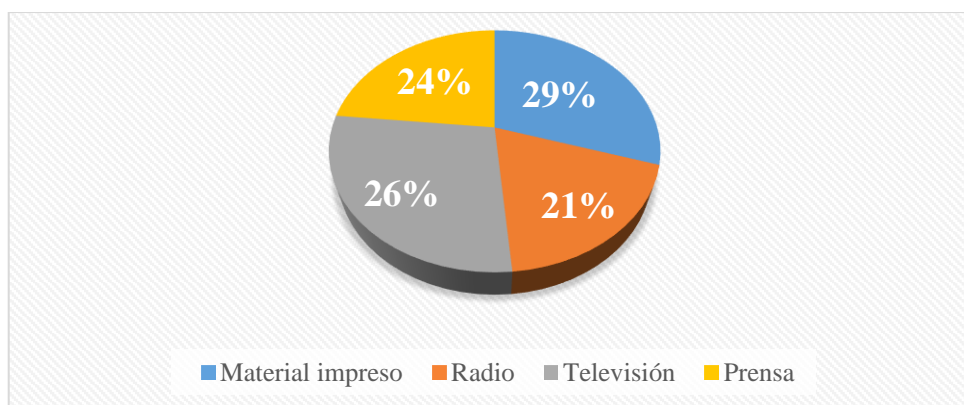
**Tabla 12: Medios para recibir información del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Material impreso	24	29%
Radio	18	21%
Televisión	22	26%
Prensa	20	24%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 9: Medios para recibir información del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Análisis e interpretación de resultados**

Los resultados de la encuesta son; el 21,00% respondió que le gustaría que promocionen al Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo mediante radio, el 24,00% respondió que se debe promocionar mediante prensa el 26,00% respondió que se debe promocionar al Comando de Policía mediante material impreso, y el 29,00% respondió que se debe promocionar al Comando de Policía mediante televisión. Los resultados obtenidos en la encuesta determinan que se debe promocionar los servicios que

ofrece el Comando de Policía mediante la televisión.

**10. ¿Si la atención al usuario mejoraría en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, usted recomendaría nuestros servicios?**

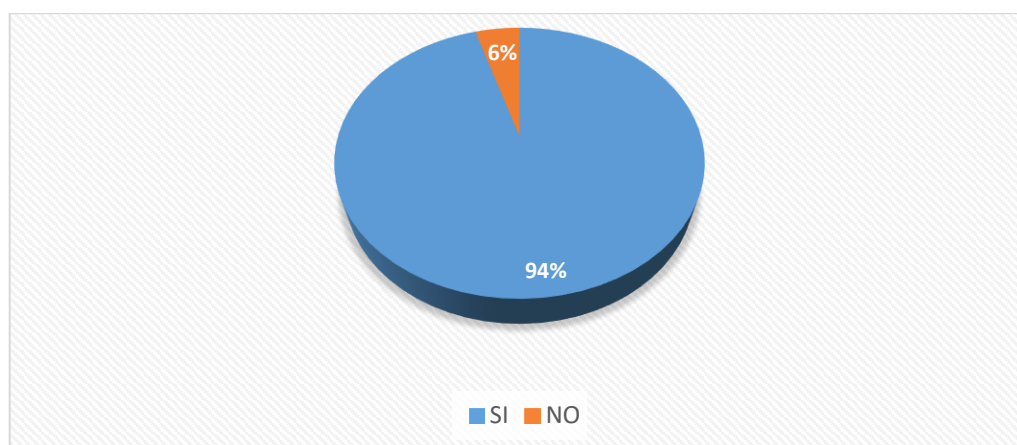
**Tabla 13: Recomendaría nuestros servicios**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	79	94%
NO	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 10: Recomendaría nuestros servicios**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

### **Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% del total de encuestados el 94,00% respondió que si mejoraría la atención al usuario estos recomendarían nuestros servicios, mientras el 6,00% respondió que no los recomendaría.

Luego de realizada la encuesta se determina que la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es deficiente por lo que es necesaria la implementación de capacitaciones, charlas en atención y servicio al usuario.

## Usuario interno

**Objetivo:** Conocer las áreas en la que existe deficiencia con relación a la atención al usuario.

### 1. ¿Considera usted que el ambiente laboral en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es?

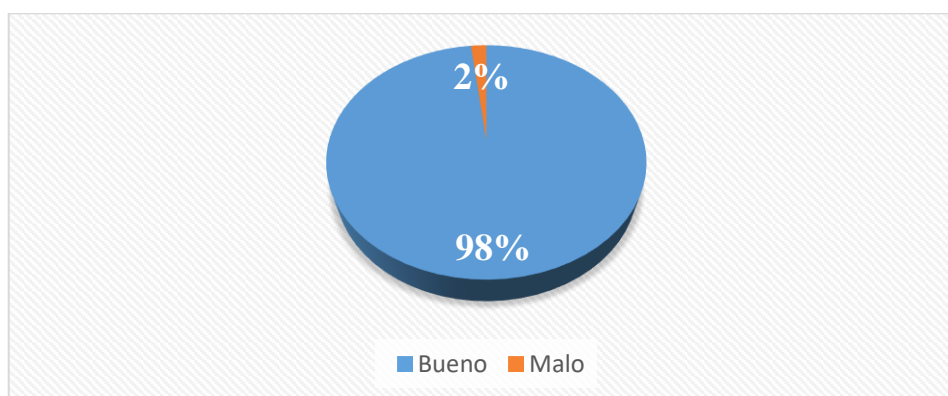
**Tabla 14: Ambiente laboral**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Bueno	82	98%
Malo	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 11: Ambiente laboral**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

## Análisis e interpretación de los resultados

Del 100% de los encuestados el 2,00% opina que el ambiente laboral del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es malo, mientras el 98.00% opina que es bueno.

La mayoría de los usuarios internos del Comando de Policía manifiesta que laboran en un ambiente agradable y que hay compañerismo entre todos.



**2. ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en la Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es?**

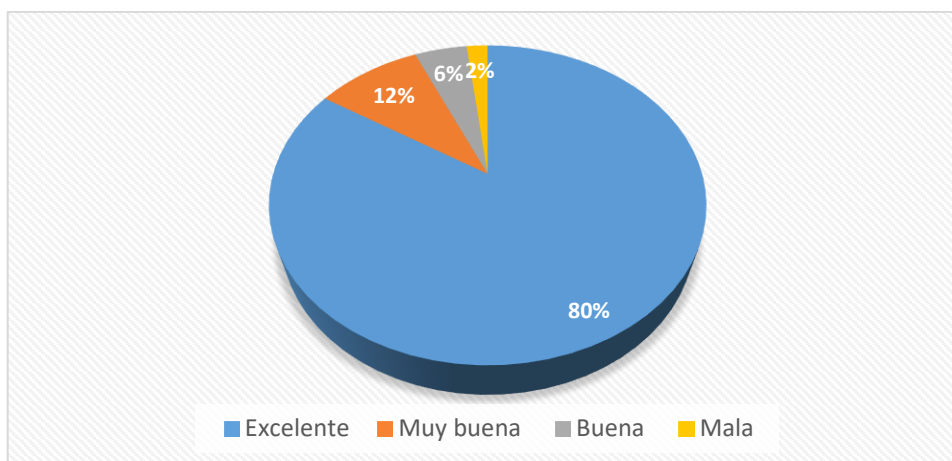
**Tabla 15: Relaciones interpersonales**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Excelente	67	80%
Muy buena	10	12%
Buena	5	6%
Mala	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 12: Relaciones interpersonales**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Análisis e interpretación de resultados**

Luego de realizada la encuesta se obtuvieron los siguientes datos, el 2,00% contestó que las relaciones interpersonales en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo son malas, el 6,00% de los encuestados respondió que es buena, mientras el 12,00% respondió que las relaciones interpersonales son muy buenas y el 80,00% respondió que las relaciones interpersonales en el Comando de Policía son excelentes. De los resultados obtenidos se observa, que existe trabajo en equipo esto beneficia al Comando de Policía.

### 3. ¿Usted, ha recibido capacitación para brindar atención al usuario?

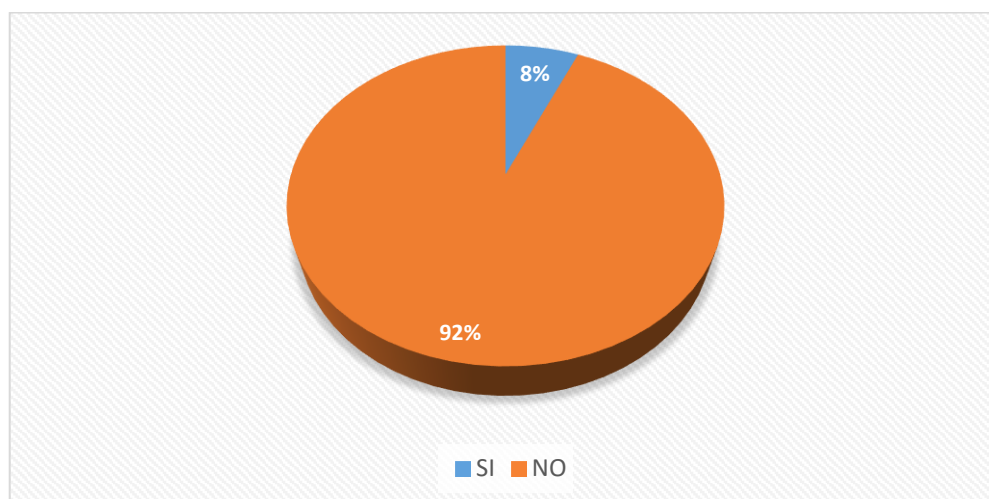
**Tabla 16: Ha recibido capacitación en atención al usuario**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	7	8%
NO	77	92%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 13: Ha recibido capacitación en atención al usuario**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% del total de los encuestados el 8,00% respondió que ha recibido capacitaciones en cuanto atención al usuario, mientras el 92,00% respondió que no ha recibido. Es necesaria la aplicación de una estrategia corporativa de capacitación en atención y servicio al usuario, con el objetivo de mejorar sustancialmente la atención y la prestación de los servicios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

#### 4. ¿Considera usted que el usuario es lo primero?

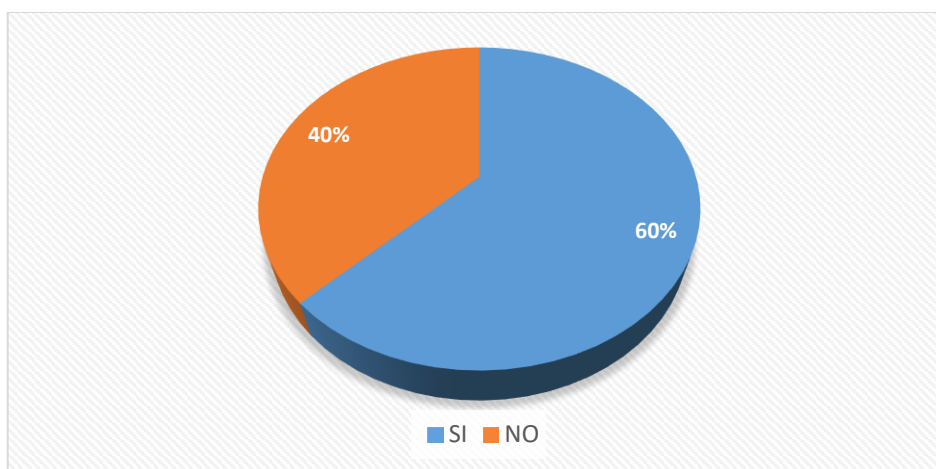
**Tabla 17: El usuario es lo primero**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	50	60%
NO	34	40%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 14: El usuario es lo primero**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

#### **Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% de los encuestados el 60,00% respondió que el usuario si es lo primero, mientras el 40,00% dijo que el usuario no es lo primero.

Esto nos da la pauta de que se debe realizar capacitaciones en cuanto a servicio al usuario ya que este es el activo más importante de la institución.

**5. ¿Conoce usted a los usuarios que frecuentan el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

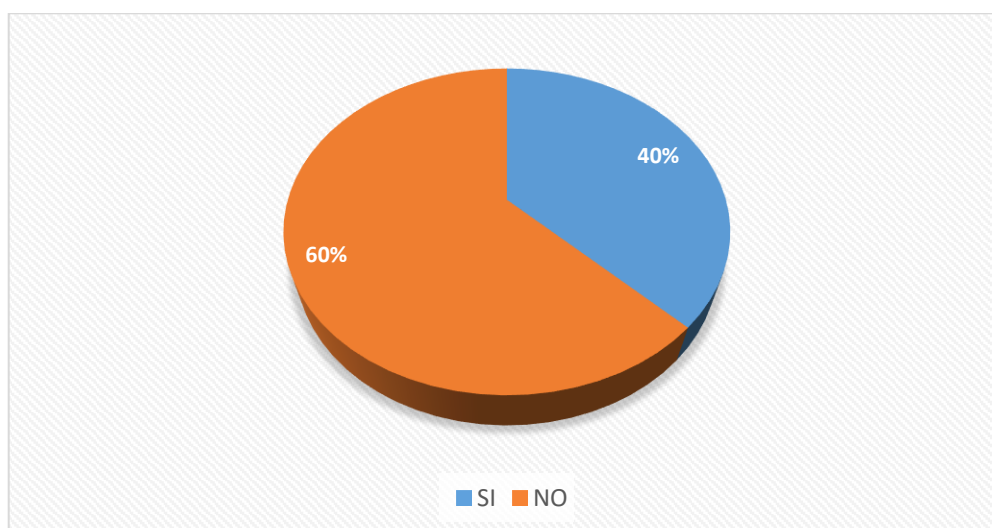
**Tabla 18: Conoce a los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	34	40%
NO	50	60%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 15: Conoce a los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Luego de realizada la encuesta, el 40,00% del personal respondieron que si conoce a los usuarios mientras el 60,00% respondió que no los conoce.

Los resultados obtenidos nos indican que el personal debería preocuparse por identificar mejor a los usuarios ya que ellos son la razón de ser del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

**6. ¿Existen estrategias para mejorar la atención al usuario cuál de ellas conoce?**

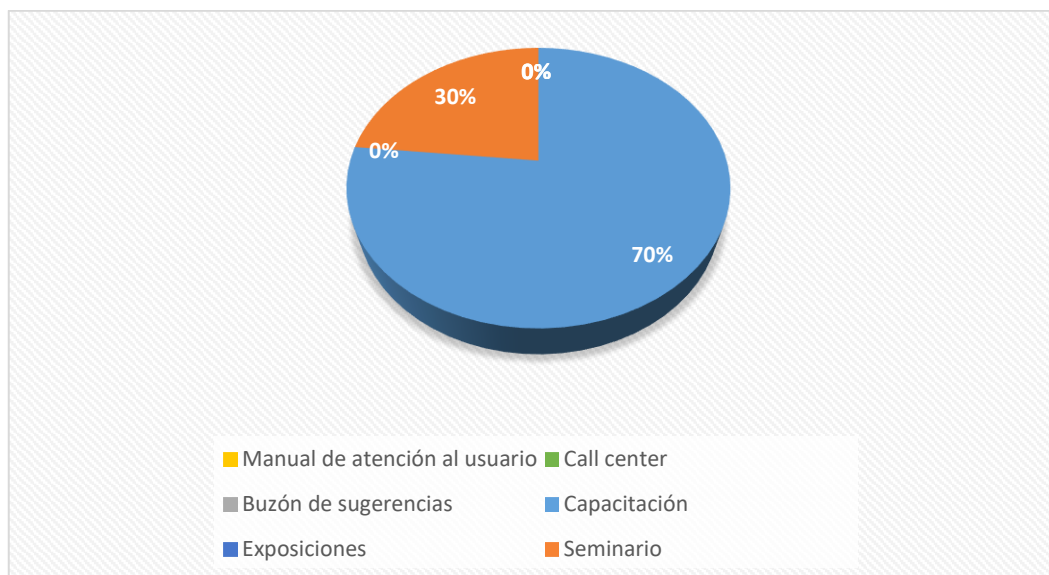
**Tabla 19: Existen estrategias de atención al usuario.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Manual de atención al usuario	0	0%
Call center	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
Capacitación	59	70%
Exposiciones	0	0%
Seminario	25	30%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 16: Existen estrategias de atención al usuario**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% de los encuestados el 30,00% respondió que conoce la estrategia del seminario, y el 70,00% respondió que conocen la capacitación como una estrategia para mejorar la atención al usuario. Los hallazgos realizados luego de aplicada la encuesta, dan la pauta que se debe capacitar al personal en estrategias de servicio al usuario como son un buzón de sugerencias, un call center, así como también realizar seminarios taller y cursos de capacitación.

**7. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

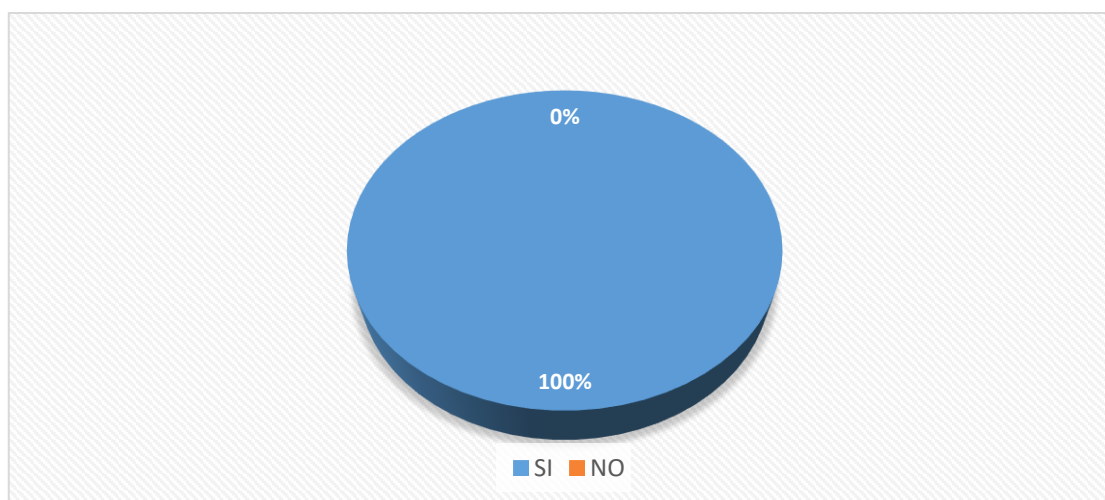
**Tabla 20: La aplicación de estrategias mejoran la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	84	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 17: La aplicación de estrategias mejora la atención al usuario**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

Luego de realizada la encuesta el 100% de los usuarios internos respondieron que si mejoraría la atención al usuario.

La aplicación de diferentes estrategias mejoraría la atención y servicio al usuario, fortaleciendo al Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

**8. ¿Ud. estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al usuario?**

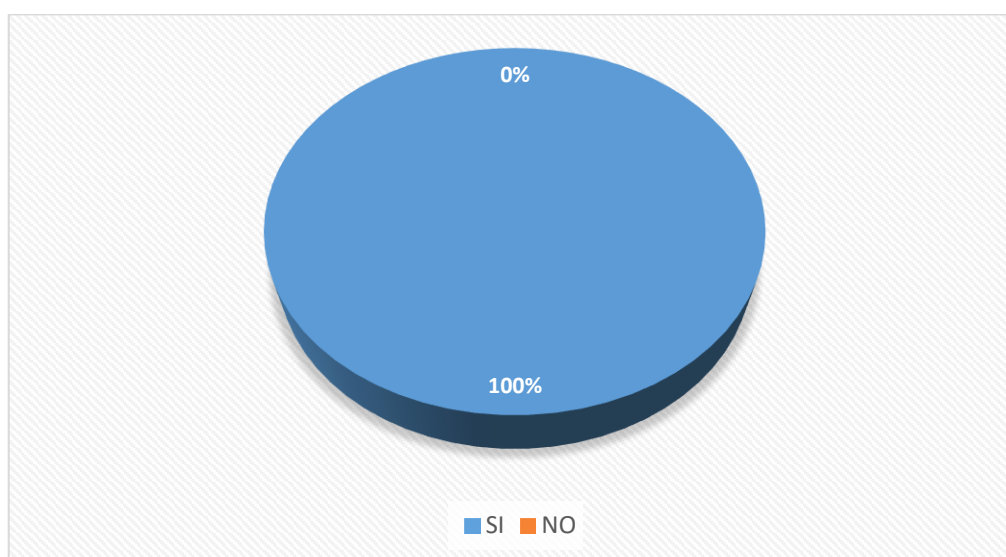
**Tabla 21: Se capacitaría en atención y servicio al usuario.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	84	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 18: Se capacitaría en atención y servicio al usuario.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Análisis e interpretación de resultados**

Los resultados obtenidos, demuestran que el 100% de los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo están dispuestos a capacitarse en atención y servicio al usuario.

Existe la predisposición del personal para capacitarse y mejorar el trato y la atención con un servicio de calidad.

**9. ¿Luego de capacitarse en atención al usuario, usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al usuario?**

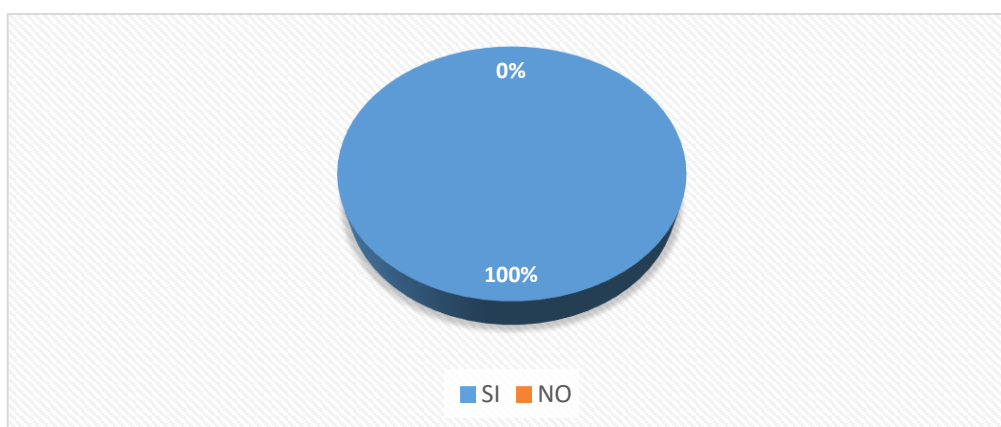
**Tabla 22: Al capacitarse existe un cambio de actitud**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	84	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

**Gráfico 19: Al capacitarse existe un cambio de actitud**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire

### **Análisis e interpretación de resultados**

El 100% de los usuarios internos respondieron que están dispuestos a capacitarse en atención y servicio al usuario y a un cambio de actitud con el fin de mejorar el servicio que brinda a los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

Los usuarios internos están dispuestos a capacitarse y a mejorar su actitud con relación a su trabajo en la prestación de un mejor servicio a los usuarios externos del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.



**10. ¿Qué nivel de importancia cree usted que tiene el usuario para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo?**

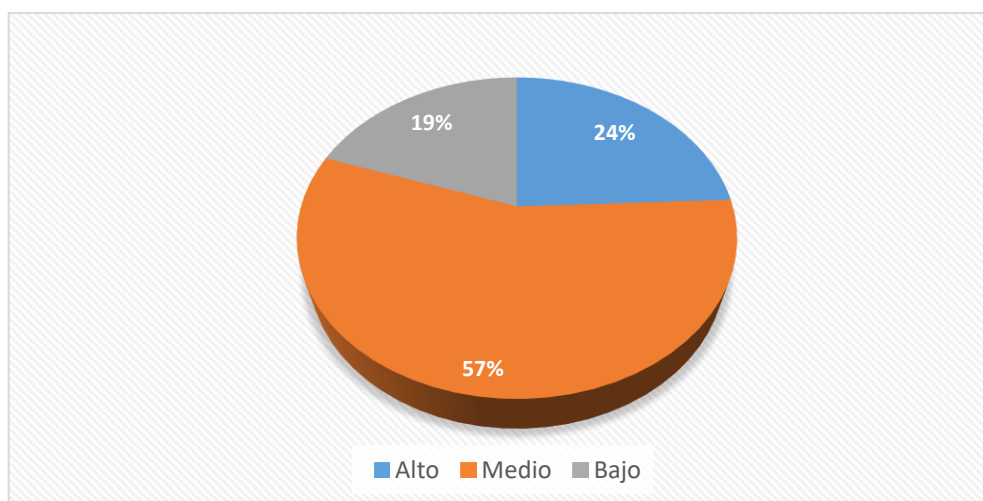
**Tabla 23: Nivel de importancia que tiene el usuario.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Alto	20	24%
Medio	48	57%
Bajo	16	19%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Gráfico 20: Nivel de importancia que tiene el usuario.**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

**Análisis e interpretación de resultados**

Del 100% de los encuestados el 19,00% respondió que el nivel de importancia que tiene el usuario para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo es bajo, mientras el 24,00% respondió que el nivel de importancia que tiene el usuario para el Comando de Policía es alto, y el 57,00% de usuarios internos encuestados respondió que la importancia que se le da al usuario en la Comando de Policía es de nivel medio. Estos resultados demuestran, que no se valora la importancia que tiene el usuario externo para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo.

### **3.5.5 Análisis General de la Encuesta Aplicada al Usuario Interno y Externo**

Una vez aplicada la encuesta la misma arrojo los siguientes resultados:

#### **3.5.5.1 Resultados encuesta de usuario externo**

- La atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo tiene una demora considerable lo cual puede ocasionar molestias a los usuarios de la misma.
- La atención en el trato al usuario es deficiente y muestra una debilidad en la relación servidor usuario.
- Los usuarios califican a la atención de Comando de Policía como buena, pero es necesario mejorar a través de capacitación al personal e implementar estrategias que ayuden a una buena comunicación con los usuarios.
- Los horarios de atención no cumplen las expectativas y necesidades de los usuarios, por tanto se debe planificar mejor para una atención oportuna de los usuarios del Comando de Policía.
- Los datos obtenidos en la encuesta determinan que se debe mejorar en el manejo de la información, que se brinda a los usuarios se les debe capacitar en un correcto manejo de la información con el fin de brindar un servicio de calidad.
- Luego de la aplicación de la encuesta se determina que es necesaria la implementación de un buzón de quejas y reclamos con el fin de receptar el criterio de los usuarios de manera secreta.
- Los usuarios sugieren mejorar la atención vía telefónica por tanto el trato que se brinde a través de este medio debe ser cortés y amable con el fin de brindar un mejor servicio.
- Los usuarios solicitan un mejoramiento en el trato interpersonal entre el servidor y el usuario.
- A los usuarios les gustaría que el Comando de Policía sea promocionada a través de la televisión.

### **3.5.5.2 Resultados encuesta de usuario interno**

- La mayoría de servidores del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, manifiestan que laboran en un ambiente agradable y que hay compañerismo entre todos.
- De los resultados obtenidos se observa, que existe trabajo en equipo esto beneficia al Comando de Policía.
- Es necesaria la aplicación de una estrategia corporativa de capacitación en atención y servicio al usuario, con el objetivo de mejorar sustancialmente la atención y la prestación de los servicios del Comando de Policía.
- Esto nos da la pauta de que se debe realizar capacitaciones en cuanto a servicio al usuario ya que este es el activo más importante de la institución.
- Los resultados obtenidos nos indican que el personal debería preocuparse por identificar mejor a los usuarios ya que son ellos la razón de ser del Comando de Policía.
- Los hallazgos realizados luego de aplicada la encuesta, dan la pauta que se debe capacitar al personal en estrategias de atención al usuario como son un buzón de sugerencias, un call center, así como también realizar seminarios taller y cursos de capacitación.
- La aplicación de diferentes estrategias mejoraría la atención y servicio al usuario, fortaleciendo esta área del Comando de Policía.
- Existe la predisposición del personal para capacitarse y mejorar el trato y la atención con un servicio de calidad.
- Los usuarios internos están dispuestos a capacitarse y a mejorar su actitud con relación a su trabajo en la prestación de un mejor servicio a los usuarios externos del Comando de Policía.
- Estos resultados demuestran, que no se valora la importancia que tiene el usuario externo para el Comando de Policía.

### **CONCLUSIONES**

- El personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, tiene deficiencias en el conocimiento sobre temas de cómo brindar una adecuada atención al usuario.

- Los usuarios no están satisfechos con la atención recibida en el Comando de Policía existen demoras y mala atención del personal.
- El Comando de Policía no cuenta con estrategias y herramientas para una gestión adecuada de la atención y servicio al usuario.
- No existe políticas orientadas a mejorar una adecuada atención tanto al usuario externo como al usuario interno.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda el desarrollo de estrategias como el buzón de sugerencias, el call center, una cartilla de atención al usuario y un programa de capacitación.
- Se debe aprovechar la predisposición del personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, a capacitarse y a mejorar su actitud frente a los usuarios externos.
- Se recomienda aplicar una metodología adecuada para mejorar la gestión y la calidad de atención y servicio al usuario.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 RESULTADOS**

Luego de analizar los hallazgos encontrados en el estudio, se sugiere implementar las siguientes estrategias como mecanismo para solucionar la problemática en torno al deficiente servicio al usuario, detectado en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015.

### **4.2 PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Comando Provincial De Policía De Pastaza # 16, De La Ciudad Del Puyo, Provincia De Pastaza Período 2015.**

Se considera las estrategias de capacitación, manual de servicio al usuario, buzón de sugerencias y call center, como los mecanismos más apropiados para mejorar el servicio al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015.

#### **4.2.1 Capacitación**

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)

En este contexto se propone la implementación de un programa de capacitación en servicio al usuario para mejorar y fortalecer los conocimientos del talento humano que labora en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015.

Entre las técnicas a utilizar para el desarrollo del programa de capacitación tenemos seminario, taller y la conferencia.

#### **4.2.2 Manual de servicio al usuario**

El manual de servicio al usuario, es una herramienta para los funcionarios de una institución, en el cual se describe la correcta atención tanto para usuarios internos como externos.(Blake, O., 1997).

Es fundamental que el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015, cuente con un manual de servicio al usuario, esta herramienta facilitará al personal del Comando de Policía a recordar los procedimientos que deben seguir para que la atención sea de calidad.

#### **4.2.3 Buzón de quejas y sugerencias**

La metodología creada por el japonés Dr. Yoji Akao en 1972 incorpora los elementos “QUE y COMO” que pertenecen a la voz del usuario, “QUE” desea al usuario “COMO” lo va a realizar la institución. Se parte de una relación de igualdad matemática “queja = voz del usuario”, obteniendo como resultado que los requerimientos del usuario sean escuchados de forma transversal en la institución. La voz del usuario es un componente para la mejora continua, es lo que el usuario desea del producto o servicio, por lo tanto debe encontrarse la vía más idónea para recibirla de forma íntegra y en el tiempo real.

En el caso del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015, se implementará un buzón de sugerencias física, el mismo que facilitará la recepción de quejas y sugerencias percibidas por el usuario en el transcurso de su presencia dentro del Comando de Policía.

#### **4.2.4 Call Center**

Un Call Center o Centro de Llamadas entrantes o salientes es una herramienta de comunicación y relación con el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015, que utiliza el teléfono

como medio de comunicación básico gestionado por personas en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada usuarios con el objeto de atraerlo y fidelizarlo con la organización y permitir su viabilidad. (Wikipedia).

Para la Cia. Rasgocorp 6 un Call Center “es la solución donde convergen resultados económicos y de calidad que sirve de interfaz directa hacia sus usuarios. Por supuesto la interfaz tiene que ser rápido, independiente de la localidad y con gran facilidad a la hora de obtener información. Permite gestionar de forma eficiente, maximizando recursos, reduciendo costos, aumentando sus beneficios y tener mayor contacto con sus usuarios”. Siendo un Comando de Policía de servicio público es importante contar con un call center para brindar atención a los usuario vía telefónica, esto facilita la comunicación entre las personas para acceder a una cita, recibir información sobre los servicios que presta, para conocer los beneficios de los servicios, consultas y atenciones, para recibir y entregar información de los horarios de atención.

#### **4.3 DETERMINACIÓN DE PROBLEMAS QUE SE CONSTITUYERON PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Este programa de Capacitación de Servicio al usuario propuesto se basa en los hallazgos del diagnóstico realizado a través de las encuestas, su objetivo eliminar los problemas identificados con sus correspondientes causas, sin alterar las fortalezas y factores claves de éxito alcanzados y que son propios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015 , es un instrumento técnico conceptual y guía para actuar según lo que se requiera, con el fin de modificar el estado actual del sistema con el que se venido atendiendo a los usuarios del Comando de Policía, por un futuro de mejor calidad.

#### **4.4 DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, provincia de Pastaza Período 2015.**

##### **4.4.1 ESTRATEGIA I: Programa de Capacitación en Servicio al Usuario**

ESTRATEGIA I: Programa de Capacitación en Servicio al Usuario, al Personal el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015.

Se propone la ejecución del siguiente programa de capacitación con la finalidad de actualizar y reforzar los conocimientos de servicio al usuario.

##### **4.4.1.1 Programa de capacitación**

###### **Presentación**

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Talento Humano, para para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”, constituye un instrumento que determina las prioridades del conocimiento que deben fortalecer los miembros de la institución especialmente en el área de servicio al usuario.

La capacitación, es un proceso educativo de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual las personas adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del desarrollo del talento humano, la capacitación implica por un lado, una sucesión de actividades y etapas orientadas a la integración del personal a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en el Comando de Policía. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas



y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la institución para mejorar su desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor fundamental para que el personal brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo.

El Plan de Capacitación incluye el talento humano de la Comando de Policía, donde se tomaran en cuenta los temas de servicio al usuario, entre la temática se recogerá las sugerencias de los participantes, quienes serán identificados de acuerdo a su área de trabajo.

Siendo el programa de capacitación una herramienta que se sustenta en el estudio de la problemática en torno a la atención y servicio al usuario se desarrollará de acuerdo a su cronograma y buscando alcanzar los resultados propuestos en sus objetivos y metas.

#### **4.4.1.2 Plan de Capacitación en Servicio al Usuario**

##### **Actividad de la institución**

El Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”, es una institución dedicada a la prestación de servicios de seguridad en diferentes áreas, es una institución del Estado.

##### **Justificación**

El recurso más importante del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”, es el talento humano, es un factor importante en esta institución dedicada a prestar servicios de seguridad, ya que la conducta y rendimiento de este recurso influye directamente en la calidad y calidez de los servicios que se brindan a los usuarios.

Un talento motivado y trabajando en equipo, son el pilar fundamental en el que se ampara el Comando de Policía para alcanzar sus éxitos. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los integrantes del Comando de Policía, en la confianza, respeto y consideración que el equipo practique día a día. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Este análisis conduce a enfocar el tema de la capacitación como uno de los elementos fundamentales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas que laboran en el Comando de Policía, direccionado a la optimización de los servicios de seguridad hacia los usuarios del mismo.

En tal sentido se plantea el presente programa de Capacitación en el área de atención y servicio al usuario, para mejorar la aptitud y actitud del talento humano que labora en el Comando de Policía.

### **Alcance**

El presente plan de capacitación está dirigido a todo el personal que trabaja en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”.

### **Fines del programa de capacitación**

El propósito del plan de capacitación es el de impulsar la mejora de la calidad en el servicio al usuario, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

Mejorar la actitud y conocimiento del talento humano del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”, orientado a

brindar atención de calidad y, con ello alcanzar la fidelización y el incremento de la cartera de usuarios del Comando de Policía. Entre los fines más importantes del presente programa de capacitación tenemos:

- Mejorar la interacción entre los integrantes del equipo de trabajo y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima laboral, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la autoestima del talento humano que forma parte del Comando de Policía.

### **Objetivo General de capacitación**

- Capacitar al personal para un adecuado servicio al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”.

### **Objetivos Específicos**

- Mejorar los conocimientos en los temas relacionados con el servicio al usuario.
- Dotar de técnicas y metodología para un adecuado servicio al usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”.
- Desarrollar tips para el mejoramiento de la calidad de las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo del Comando de Policía y con los usuarios.

### **Meta**

Capacitar al 100% del talento humano de Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”, en atención y servicio al usuario.

## **Actividades**

Se desarrollarán las siguientes actividades para el proceso de capacitación:

- Seminario
- Taller
- Conferencia

### **Actividad I:**

**Seminario:** Duración del seminario: 8 horas.

#### **Temática del seminario**

##### **El Usuario**

- Tipos de usuarios.
- Gustos y preferencias de los usuarios.
- Principios y valores del usuario.
- Satisfacción del usuario.
- Niveles de satisfacción del usuario.
- Expectativas del usuario.
- Manejo de quejas y sugerencias
- Manejo de manual de atención al usuario.
- Técnicas de negociación y manejo de conflictos

### **Actividad II:**

**Taller:** Duración del taller: 8 horas

#### **Temática del taller**

## **Atención y Servicio al Usuario**

- Importancia de la atención y servicio al usuario.
- Tipos de atención al usuario.
- Elementos del servicio al usuario.
- Características del servicio.
- Principios y valores de la atención al usuario.
- Manejo de quejas y sugerencias.
- Manejo de manual de atención al usuario.

### **Actividad III:**

**Conferencia:** Duración de la conferencia: 8 horas

### **Temática de la conferencia**

### **Técnicas de Negociación y Solución de Conflictos**

- Razones de por qué los usuarios son difíciles.
- Técnicas de negociación por interés, transmitiendo una actitud positiva.
- Resolución de conflictos.
- Cómo negociar con usuario difíciles.
- Estrategias de negociación.

### **Recursos**

#### **Humanos**

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: ingenieros en marketing, ingeniería comercial y/o afines.

## **Materiales**

## **Infraestructura**

Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la administración del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”.

## **Mobiliario, equipo y otros**

Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, esferos, equipo multimedia, TV- DVD, proyector de imágenes.

## **Documentos técnico – educativo**

Entre ellos tenemos: certificados, evaluaciones, material de estudio, folletos, etc.

## **Financiamiento**

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados por el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

## **Presupuesto**

**Tabla 24: Presupuesto programa de Capacitación**

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Carpetas	Unidad	60	0.20	10.00
Esferográficos	Unidad	60	0.25	15.00
Proyector de imágenes	Alquiler	3	30	90.00
TV	Unidad	1	--	--
DVD	Unidad	1	--	--
Masqui	Unidad	3	0.5	1.50

Folletos	Unidad	60	3	180.00
Papel bond	Resma	1	3.5	3.50
Lápiz	Unidad	60	0.25	15.00
Tijeras	Unidad	20	0.50	10.00
Borrador de queso	Unidad	20	0.10	2.00
Marcadores	Caja	2	7.50	15.00
Laptop	Unidad	1	--	--
Honorarios de facilitadores	Unidad	3	150	450.00
Refrigerios	Unidad	60	1.50	90.00
Certificados	Unidad	51	1.00	51.00
Movilización	Unidad	3	50	150.00
Invitaciones/convocatoria	Unidad	3	25	75.00
<b>TOTAL</b>				<b>1158.00</b>
<b>PRESUPUESTO</b>				

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

## Cronograma

**Tabla 25: Cronograma de actividades programa de Capacitación**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CUATRIMESTRES</b>		
	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>
Planificación de la capacitación			
Organización de las actividades			
Determinación de los perfiles de los facilitadores			
Elaboración de la temática			
Seminario			
Taller			
Conferencia			
Evaluación del programa de capacitación			

Fuente: Programa de Capacitación

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

#### **4.4.2 ESTRATEGIA II: Elaboración de un Manual de Servicio al Usuario**

ESTRATEGIA II: Elaboración de un Manual de Servicio al Usuario del Comando Provincial de la Policía De Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza Período 2015”.

##### **4.4.2.1 Manual de Servicio al Usuario**

###### **Introducción**

En la actualidad con la apertura de nuevos mercados y la globalización es necesario brindar un servicio de calidad con la tendencia clara hacia la satisfacción de las necesidades y cubrir las expectativas de los usuarios.

El manual de servicio al usuario es un instrumento de uso obligatorio para el personal que labora en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, pues con esta herramienta se espera un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios especializados de seguridad y el aseguramiento de la fidelización de los usuarios hacia la institución.

La especialización del personal en servicio al usuario es una de las estrategias más importantes en el tratamiento y solución de las necesidades, problemas o inquietudes de los usuarios, esta visión es la nueva orientación del Comando de Policía hacia el talento humano que labora en el mismo.

Este manual por medio de elementos teóricos, servirá de herramienta para que los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, reciban la atención y calidad en el servicio.

Las normas que se describen forman el Manual de Servicio al usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, y son de cumplimiento obligatorio para todos los integrantes.



## **Objetivo**

Servir de guía al talento humano del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, para una correcta aplicación de las normas de conducta, valores, principios y reglamentos orientado hacia una adecuada atención al usuario.

## **Objetivos específicos**

- Proporcionar a los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, bases teóricas en el correcto trato al usuario.
- Concientizar al personal acerca del trato que se le debe brindar al usuario.

### **4.4.2.2 Manual de Servicio al Usuario**

Manual de servicio al usuario del comando provincial de policía de pastaza # 16, de la ciudad del puyo, provincia de pastaza período 2015”.

El Manual de Servicio al usuario pretende desarrollar una cultura organizacional de relaciones interpersonales de mayor calidad, que tenga como resultado la creación de un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción en todos los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

El presente manual garantizará una correcta atención al usuario de nuestros servicios de seguridad, en todas las áreas del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

## **PERFIL DEL TALENTO HUMANO**

El personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, debe caracterizarse por mostrar una actitud cordial,

educada, debe desenvolverse con fluidez para que genere confianza y de esta manera el usuario se sienta cómodo.

### **Principios fundamentales que sustentan una correcta atención y servicio al usuario**

La personalización e individualización del usuario, a través del diálogo personalizado y una atención esmerada generan confianza en el usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, de ahí que es importante entender las necesidades básicas del usuario.

### **Necesidades básicas del usuario**

- Necesidad de ser comprendido: Interpretar bien lo que el usuario desea.
- Necesidad de ser bien recibido: No recibir al usuario como extraño.
- Necesidad de sentirse importante: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas.
- Necesidad de comodidad: Las personas necesitan armonía y comodidad física (lugar donde esperar, sanitarios aseados, espacios limpios y ordenadas, etc.) y psicológica (seguridad y confianza).

### **Relaciones Humanas**

Relaciones Humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad, o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

### **Factores positivos de las Relaciones Humanas**

Los factores positivos de la Relaciones Humanas, entre otros son:

## **Apertura**

Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergentes, sin herir la sensibilidad de la otra persona.

## **Sensibilidad**

Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.

## **Sociabilidad**

Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

## **Respeto a la Autoridad**

Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.

## **Adaptación**

Prever, aceptar y respaldar las medidas que toma el Ministerio del Interior ante determinadas situaciones.

## **Objetividad**

Comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

## **Reglas de Cortesía**

A continuación se describen algunas de las reglas que el talento humano del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, debe considerar .en la atención al usuario.

### **Salude al usuario**

En el momento interactuar con el usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.

### **Identifíquese**

Luego del saludo, diga su nombre con claridad, en caso de que el usuario no lo conozca a usted.

### **Ofrezca su ayuda de inmediato**

Con el afán de agradar al usuario puede decir la siguiente frase “¿En qué le puedo servir? También, “¿En qué le puedo servir hoy?”, la cual deja la sensación de que reconoció al usuario y que él ya estuvo ahí antes.

### **Use el nombre del usuario**

Si ya lo conocía o lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee su nombre, tanta veces pueda, pero sin abusar.

### **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo**

El personal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, debe tener la iniciativa de despedirse, pronuncie frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias” la despedida continúa siendo un recurso ganador en el mundo del servicio al usuario.

## **Menores de Edad en el Comando de Policía**

Deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño. Por eso, siempre que el tiempo y la situación se lo permitan, entre en contacto emocional con ellos, trátelos de manera cordial y amable considere la posibilidad de que ellos serán los usuarios del futuro del Comando de Policía.

### **A continuación lo que se debe hacer ante la presencia de un menor de edad:**

- Exprese una palabra halagadora sobre el menor.
- Pregúntele el nombre.
- Si el menor hace una pregunta, intente descender a su nivel y responda adecuadamente.
- Al final, no olvide despedirse también del menor.

## **COMUNICACIÓN**

La comunicación es un medio para motivar las relaciones internas y externas de forma clara y precisa entre los usuarios internos y externos en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, se sustenta en los siguientes parámetros.

### **Lenguaje corporal**

Algunos de los elementos del lenguaje corporal son:

#### **Naturalidad**

Al momento de interactuar con el usuario, actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.

El contacto visual, fije la mirada directo al rostro, mire a los ojos esto demuestra decisión, sinceridad y valentía.

Al momento de hablar no se muerda ni humedezca los labios con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión.

Al sentarse no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante demuestra seguridad en sí mismo, mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor.

La voz, dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear, demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme revela seguridad y dominio de lo expresado se logra más impacto y firmeza. Controle las manos en todo momento debe mantenerlas visibles no ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.

## **Escuchar**

El aprender a escuchar es una parte fundamental de la comunicación, porque existe fluidez en la comunicación.

Al instante interactuar con el usuario evite lo siguiente:

- No interrumpa y no se distraiga.
- Oiga con cuidado las principales ideas.
- Dar señales de retroalimentación, escuchamos y entendemos su mensaje.
- Observe a la otra persona cuando le habla.
- Inclínese hacia la persona que le habla.
- Demuestre que está profundamente interesado (a).
- Haga preguntas.

- Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

## **Confianza**

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario para ello se debe considerar lo siguiente:

- Hable directo y mirándole el rostro.
- No vocee al usuario. Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
- Muéstrese humano y sensible.
- No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Sonría: Una sonrisa transmite confianza.
- Hable con términos y vocablos simples.
- Hable lo necesario.
- Orden: Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- Convicción: Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes.

## **Frases que se deben evitar en la comunicación**

- ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente.
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?

- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdón, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Ya le contesté eso.
- Evite la excesiva confianza con los usuarios, proporcione siempre un trato profesional.  
Nunca use frases como: sí corazón, yo le dejo el mensaje!, ¡No, mi amor, eso era antes! ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!

## **La Técnica de Preguntas**

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Se usará esta técnica que consta de tres tipos de preguntas:

### **Abierta**

Preguntas fáciles como por ejemplo: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar? ¿Está contento cómo lo atendieron? , generan confianza en el usuario.

### **Pregunta con Pregunta**

Se deben usar con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Ejemplo: ¿Cuándo puedo retirar mi documento? Respuesta ¿Para cuándo lo necesita?

### **Directa o Cerrada**

Generalmente la respuesta es sí o no, le acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos, ejemplos: ¿Tiene agendada su cita?, ¿Lo llamo a las 8 a.m. para verificar la cita?



## **IMAGEN**

La imagen del personal de una institución, se construye por medio de relaciones de largo plazo con el público que se relaciona, sean usuarios, amigos, familiares, proveedores, compañeros, gobierno, diversos grupos de opinión y de presión. La imagen no sólo se trata de un logotipo y algunas actividades de relaciones públicas, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio al usuario de calidad. Mismo que satisfacen la visibilidad del usuario.

### **Primera impresión**

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

### **Componentes de la primera impresión**

#### **Apariencia**

La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

#### **La voz**

Es una fuente de información en todo contacto con el usuario se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aporta lo visual.

### **Características**

- Rapidez
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

## **Entorno del lugar de trabajo y organización personal**

- Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

## **Cómo Proyectarse Exitoso**

Al proyectarnos exitosamente al usuario le generamos confianza para ello se debe:

- Proyectar una imagen positiva, lo primero que ve el usuario es nuestra apariencia.
- Si la apariencia no es aceptada, el servicio que prestamos tampoco lo será.
- Al atender a un usuario se está proyectando la imagen del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.
- El impacto que se transmita al usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.
- Los usuarios en un principio tenderán una impresión de lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.
- Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello, también deben ser discretos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadosas. Las uñas en las mujeres no deben de estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor(a).
- No se permiten tatuajes visibles, así como el “piercing” en lugares visibles, incluyendo boca y lengua.

## **Forma de Vestir**

Los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, deben utilizar la vestimenta como a continuación se describe.

Dentro de la institución el personal policial debe utilizar los siguientes uniformes como a continuación se describe:

### **PARADA (A2)**

#### **Gorra**

De casimir peinado color azul petróleo, escudo de la Policía Nacional, visera corta del mismo material y de acuerdo al grado.

#### **Chaqueta**

De tela color azul petróleo de casimir peinado con cuello cerrado y puños de gamuza color negro, palas jerárquicas del grado sobre los hombros, réplica de las condecoraciones, parches y piochas reglamentarias.

#### **Insignias**

De acuerdo a la jerarquía

#### **Camisa**

Color blanco sin cuello, de doble puño para utilizar con broches de la Policía.

#### **Pantalón**

**Hombres:** de tela color negro, con vivos plomos y con doble franja color plomo para cadetes.

**Mujeres:** falda de tela color negro, con vivo plomo corte bajo la rodilla

### **Cinturón**

Reglamentario

### **Zapatos**

**Hombres:** reglamentarios de cordón, cadetes botín de charol para actos sociales y botas de montar para desfiles.

**Mujeres:** de charol, taco No. 4 para actos sociales y botas para desfiles.

### **Guantes**

Reglamentarios

### **GALA (A3)**

#### **Chaqueta**

De tela color blanco, con insignias reglamentarias en las solapas y réplicas de las condecoraciones.

#### **Camisa**

Color blanco de cuello con bichungas y tapas en los bolsillos, de doble puño para utilizar con broches de la Policía.

#### **Corbata**

De tela color negro, sin brillo

## **Pantalón**

**Hombres:** De tela color aceituna, de corte recto, con vivo plomo

**Mujeres:** falda de casimir color aceituna, con vivo plomo corte bajo la rodilla.

## **Cinturón**

Reglamentario

## **Zapatos**

De charol, rebajados de cordón

## **Calcetines**

Llanos de color negro

## **Guantes**

De napa color negro

## **Condecoraciones**

Réplica de las preseas

## **SOCIAL (A4)**

## **Gorra**

Reglamentaria

## **Chaqueta**

De tela color aceituna, con insignias reglamentarias en las solapas, palas jerárquicas del grado sobre los hombros, réplica de las condecoraciones, parches y piochas reglamentarias.

## **Insignias**

De acuerdo a la jerarquía

## **Camisa**

Color blanco de cuello, con bichungas de doble puño y broche institucional.

## **Corbata**

De tela color negro sin brillo

## **Pantalón**

**Hombres:** De tela color aceituna, con vivos plomos

**Mujeres:** falda de casimir color aceituna, con vivo plomo corte bajo la rodilla.

## **Cinturón**

Reglamentario

## **Zapatos**

Reglamentarios

## **Guantes**

Reglamentarios

## **Placa de Identificación**

Fondo color negro, marco color dorado, con escudo de la Policía Nacional, el grado y nombre de color dorado, su medida será de 7.5 cm. X 1,7 cm.

## **ADMINISTRATIVO Y DE TRABAJO (B2)**

### **Gorra**

Reglamentaria

### **Camiseta**

Color caqui, cuello redondo

### **Cinturón**

Reglamentario de acuerdo al Art. 53

### **Pantalón**

**Hombres:** de tela color verde aceituna, corte recto con vivos plomos.

**Mujeres:** falda de tela color verde aceituna, con vivos plomos, corte bajo la rodilla

### **Zapatos**

**Hombres:** de charol color negro, de cordón

**Mujeres:** de charol color negro, taco No.4

## **Calcetines**

**Hombres:** llanos de color negro.

**Mujeres:** media nylon.

**Bordados de identificación:** Para mujeres este uniforme se usará con pantalón en lugar de la falda, según orden.

## **Educación Física y Deportes (C1)**

### **Gorra**

De tela color azul eléctrico con el escudo de la Policía Nacional bordado en hilo de color blanco.

### **Chompa**

De tela "rally" color blanco combinado con azul eléctrico, puños y cinturón con elástico de cuatro centímetros, bordado el escudo de la Policía Nacional en el costado izquierdo en color azul eléctrico y en la parte posterior (espalda) la inscripción POLICIA NACIONAL con letras blancas bordadas.

### **Pantalón**

Color azul eléctrico con dos bolsillos, puños elásticos de cuatro centímetros y cierre a los costados.

### **Camiseta**

En "T" de hilo, color azul eléctrico, con el escudo de la Policía Nacional en el pecho, costado izquierdo.



**Pantaloneta**

De tela nylon, color blanco con tres vivos azul eléctrico a los costados.

**Medias**

De lana de color blanco.

**Zapatos**

Deportivos de caucho color blanco.

**GRUPOS ESPECIALES. (GIR, GOE Y GEMA)****Boina**

De paño color verde (GIR), negra (GOE); y, gris (GEMA) consistente en plato circular, reforzado con tafilete de color negro, cinta de color negro para ajustar la cabeza y el distintivo del servicio. Forro interior negro.

**Camiseta**

Negra

**Chaqueta**

Tela camuflaje pixelado digitalizado en escala de grises, con insignias bordadas en el cuello, el Escudo de la Policía a la derecha, y la insignia de la jerarquía a la izquierda, parches y distintivos reglamentarios en escala de grises.

**Pantalón**

De tela camuflaje pixelado digitalizado en escala de grises.

**Botas**

Color negro de cuero, con cordón.

**Medias**

Color negro reforzado.

**Cinto**

Color negro

**Parche de identificación**

Reglamentario.

**Chompa**

De tela camuflaje pixelado digitalizado en escala de grises, con bichungas porta jerárquicas y parches de identificación.

**LA ACTITUD**

El usuario dispone de una serie de señales claras que determinan, con absoluta precisión, cuáles son las verdaderas actitudes del personal que lo atiende y con base en ellas miden la calidad del servicio al usuario que reciben.

**Las actitudes**

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, éstos con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

### **Motivación Positiva**

Es cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien.

### **Motivación Negativa**

Es cuando las personas hacen las cosas por temor pueden presentarse por intimidación o manipulación.

### **Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario**

#### **Mentalidad triunfadora**

El aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.

#### **El poder de la actitud positiva**

Toda victoria es obtenida antes de que empiece la batalla.

#### **Enfrente la adversidad**

Busque oportunidades en los obstáculos.

#### **Tenga un propósito**

Trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.

#### **Haga sacrificios**

Para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.

## **Adáptese, no se resista al cambio**

No vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.

## **Nutra su imagen**

Cultive su auto-confianza, la preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe.

## **Confidencialidad**

Debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.

## **Técnicas ganadoras en la atención al usuario**

Estas son algunas técnicas de cómo recibir y atender a los usuarios.

## **Sonría primero**

Si sonríe a alguien primero, generalmente le devolverán la sonrisa. Si sonríe, es probable que, el usuario también tienda a sonreír. Muestre una sonrisa real, no finja, porque el usuario se dará cuenta fácilmente.

## **Dé la Mano con Seguridad y Calidez**

No en toda ocasión se tiene la oportunidad de saludar brindando la mano al usuario, se debe aprovechar las pocas oportunidades que se presentan porque proyecta a la persona como cálida y segura de sí misma. A continuación, instrucciones de cómo se debe realizar ese acto, que parece tan sencillo, es tan importante en la atención al usuario.

## **Ofrezca la mano**

No tiene que esperar a que sea el usuario lleve la iniciativa debe proyectarse como un funcionario cálido, y ofrecer la mano denota seguridad.

## **Dé la mano a hombres y mujeres**

Sea hombre o mujer, ofrezca su mano al usuario de uno u otro sexo. Evite el uso del beso, incluso entre mujeres. En el ámbito laboral en el trato con los usuarios esa acción no es bien vista, además, muchos resienten esa diferencia de trato. Si hay mujeres y hombres, salude primero a las mujeres y luego en orden de edad, primero a los de mayor edad.

## **No retire la mano demasiado pronto**

Una mano que se retira muy rápido, proyecta inseguridad o desgano. Una mano que se queda mucho tiempo estrechada, también puede ser mal interpretada, su sentido común, le marcará el tiempo.

## **Apréndase y use el Nombre del usuario**

Para cualquier persona, la palabra que más le llama la atención es su nombre. Así de importante es la relación emocional del ser humano con su nombre, esa información es muy útil a la hora de proyectar ante el usuario esa calidad de servicio que se quiere ofrecer.

## **Cómo comportarse con un usuario “DIFÍCIL”**

Aunque no se quiera, tarde o temprano, puede pasar, y se tendrá que atender a un usuario que esté disgustado o que, por alguna condición personal, podría considerarse “difícil”, a continuación, algunos consejos prácticos.

- Mantenga la calma, no lo tome como algo “personal”, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón, demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.

- Escuche al usuario, déjelo que se exprese, no lo interrumpa, al dejarlo hablar generalmente se calma, es como una “válvula de escape”.
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- No eche la culpa al desconocimiento, algún compañero o proceso, aunque no sea totalmente culpa del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, el malestar que el usuario exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta “culpable”.
- Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
- No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario, recuerde que una “discusión” ganada a un usuario es, de todos modos, una “discusión perdida”. Si se quiere “ganar” la discusión, no se meta en ella.
- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

## **Otros conceptos a ser considerados en el manual**

### **Usuario**

Persona que utiliza los servicios de nuestro Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, con el fin de recibir atención y soluciones rápidas y precisas.

### **Tipos de usuarios**

Se considera dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen al Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, y los internos son sus integrantes.

## **Elementos de servicio al usuario**

Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario, demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se lo debe tratar como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con este. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

## **Valor agregado**

El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas, la excelencia del personal, es todo aquello que el usuario percibe que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, parqueos, centros de atención, diversas modalidades de pago, servicio por internet, y otros).

Por tanto, se deduce que todos los integrantes del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, deben de tener la actitud cortés de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad, cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el externo.

### **4.4.3 ESTRATEGIA III: Buzón de Sugerencias**

#### **4.4.3.1 Diseño de Estrategias para Mejorar el Servicio al Usuario**

##### **Introducción**

Los procesos de prestación de servicio se ven dificultados por diversos problemas que se presentan durante los mismos, provocando problemas de insatisfacción al usuario, por tanto resulta necesario disponer de un mecanismo que identifique estas situaciones y permita recuperar la satisfacción del usuario.

Es de vital importancia mantener la comunicación entre el usuario interno y externo, para ello se deberán disponer de mecanismos de evaluación del proceso de prestación del servicio con el afán de obtener información que se transforma en programas de mejora con el fin de mejorar la atención al usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

La administración del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, con el fin de mejorar su eficiencia y su eficacia en la prestación de sus servicios de seguridad considera importante la implementación de un “BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS”, como mecanismo de recepción de inquietudes por parte de los usuarios referente a la atención que fue recibida.

### **Objetivo**

Recolectar las quejas y sugerencias de los usuarios respecto a la atención recibida por parte de los miembros del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

### **Reglas para formular quejas y sugerencias**

- La formulación de la queja y/o sugerencia se debe realizar sin ofender la integridad moral del personal del Comando de Policía.
- Se debe escribir con letra legible.
- La queja o sugerencia debe orientarse al área donde se recibió la atención y/o servicio.
- La respuesta a su petición se realizará en un periodo de tiempo máximo de 7 días a partir de la presentación de su queja o reclamo.

### **Responsable**

Área de atención al usuario.



### **Competencias asignadas al área de atención al usuario, para un adecuado manejo de la información recibida en el buzón de quejas y sugerencias**

- Clasifica, agrupa, tabula, y realiza un seguimiento a las sugerencias realizadas por el usuario con el fin de mejorar la atención al usuario.
- Inspecciona y revisa el buzón de quejas y sugerencias con el fin de solucionar el problema que se presentó durante el proceso de atención al usuario.
- Brindar solución a la sugerencia, queja o reclamo en un periodo de quince días siguientes a la fecha de su recibo.

### **Principales acciones a seguir por parte del área de atención al usuario para dar respuesta al buzón de quejas y sugerencias**

- Evaluar y transmitir al área correspondiente, las quejas o sugerencias que se depositan en el buzón para que sean analizadas y respondidas.
- Asegurar el correcto funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias.
- Apoyar a las distintas áreas que integran el Comando de Policía en el análisis y resolución de quejas y sugerencias.
- Contactar con el usuario o el empleado del Comando de Policía comunicándole las medidas adoptadas a partir de su queja o sugerencia, agradeciéndoles su colaboración y comprometidos a dar seguimiento a la misma.
- Analizar periódicamente con la administración el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias con el fin de proporcionar una atención a las mejores propuestas por los usuarios.

### **Actores del buzón de quejas y sugerencias**

En este procedimiento participan el talento humano del Comando de Policía, los usuarios y la administración del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

## **Capacitación al personal en uso y manejo del buzón de sugerencias**

Efectuar sesiones de formación al personal sobre el correcto manejo y manipulación de quejas o sugerencias con la finalidad de analizar cada una de ellas y tomar decisiones para mejorar la atención y servicio al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

## **Formulario de quejas y sugerencias**

La información que se maneja en la presente es confidencial y es de uso exclusivo para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

**Nombre:**.....

**Numero de cedula:**.....

**Teléfono:**.....

**Correo electrónico:**.....

**Dirección:**.....

**Descripción de la queja o sugerencia:**.....

.....

**Área en que se presentó el inconveniente o problema**.....

**Firma:**.....

## **Proceso de instalación del buzón de quejas y sugerencias**

**Figura 5: Buzón de quejas y sugerencias del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.**



Fuente : Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

### **Adquisición del buzón**

El área de adquisiciones realizará la cotización y compra de un buzón con una capacidad de contención mínima de 100 hojas formato A5.

### **Adecuaciones o adecentamiento del lugar para el buzón de quejas y sugerencias**

El área técnica del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, realizará las adecuaciones necesarias para la instalación del buzón de quejas y sugerencias con su respectivo modular donde los usuarios podrán tener comodidad para realizar sus observaciones.

### **Ubicación del buzón de sugerencias**

El buzón de sugerencias, quejas y reclamos se ubicará en el pasillo principal del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, en un lugar visible y accesible tanto para los empleados (usuarios

internos), como para los usuarios externos, además se deberá instalar un modular donde los usuarios puedan escribir.

### **Rotulación del buzón de quejas y sugerencias**

El área de atención al usuario realizará la rotulación y señalización para que los usuarios puedan ubicar con facilidad el buzón, además colocará un impreso con las reglas para un correcto uso de este espacio dedicado a recolectar información respecto a la atención al usuario y las sugerencias o recomendaciones que tengan los usuarios para el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

### **Glosario de términos**

#### **Buzón**

Es un espacio físico, donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

#### **Quejas**

Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en todas las áreas del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

#### **Atención al usuario**

Son todos los servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la atención en calidad de usuarios con la finalidad de dar solución a sus requerimientos.

## **Sugerencia**

Es una alternativa de mejora o solución, propuesta por un usuarios, para colaborar en la fortalecimiento de las políticas de atención y servicio al usuario dentro del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

## **Usuario**

Persona que formula la queja y/o sugerencia.

## **Resolver**

Comunicar al usuario el trámite o solución de la queja y/o sugerencia.

## **Información**

Datos concretos entregados por los usuarios que le ayudarán al Comando de Policía a mejorar la prestación de los servicios.

### **4.4.4 ESTRATEGIA IV: Call Center**

Estrategia IV: Call center en el Comando Provincial de policía de paStaza # 16, de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza período 2015”.

#### **4.4.4.1 Call center**

### **Introducción**

El Call Center del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, es un centro de llamadas telefónicas donde un/una asesor/a debidamente capacitado/a recibirá o realizará llamadas desde o hacia: usuarios, instituciones públicas, proveedores, etc.

La implementación del Call Center servirá de medio de comunicación de doble vía para atender los requerimientos y necesidades de los usuarios, esto facilitará una mejor atención.

Es importante estandarizar los guiones y maneras cuando se contesta el teléfono, con el fin de que el usuario siempre lo reconozca.

### **Justificación**

En la actualidad las institución que desean sobresalir debe ir a la par con la tecnología, esta es una herramienta que facilita la buena comunicación entre los operadores del servicio y sus usuarios, de allí la importancia de crear un medio que facilite una correcta comunicación con el fin de brindar un servicio óptimo de calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

En el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, se ha visto la necesidad de implementar un Call Center denominado centro de llamadas, con el objetivo de receptar las llamadas de los usuarios, este es un servicio mediante el cual se solicita de información acerca de los servicios de seguridad que prestamos, horario de atención, citas, información de tramites entre otros.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Implementar un call center en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, con el fin que se convierta en un medio de comunicación entre los integrantes del Comando de Policía y los usuarios con el fin de mantener una buena relación entre ellos.

## **Objetivos específicos**

Brindar información acerca de los servicios que presta el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

Servir de herramienta de comercialización de los servicios que presta el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

Establecer turnos de atención

## **Reglas del lenguaje telefónico**

### **Sonría**

La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

### **Vocalice**

Al vocalizar las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, porque perjudica la locución.

### **Hable lentamente**

Dese todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.

### **Escuche**

Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha (“sí”, “ya veo”, “de acuerdo”, “ajá”, etc.).

## **Anote**

Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

## **Documentos**

Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.

## **Explique**

Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que la persona que está atendiendo la línea telefónica, evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.

## **Utilice las fórmulas de cortesía**

Introducen “flexibilidad” en la conversación y mejora el contacto humano. Por ejemplo: salude, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.

## **Gane tiempo**

Atienda el teléfono antes del tercer timbrazo. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.

## **Identifíquese**

El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: “buenos días, Recursos Humanos, le atiende... (Dar nombre)”.



## **Algunas frases para recibir llamadas**

### **Recibir**

“Buenos días”... (Tardes o noches)

“¿En qué le puedo servir?”

### **Orientar**

“¿En qué le puedo ayudar?”

### **Hacer esperar**

“Le ruego esperar un momento”.

“En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento”.

### **Despedida**

“Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”.

“Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.

## **Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos**

### **Destinatario**

“Es un mensaje para...”

### **Quién llama**

Nombre de la persona que deja el mensaje

### **El objeto de la llamada**

“Es con respecto a...”

## **Seguimiento**

Cuál de los dos llamará al otro.

## **Dónde y cuándo**

Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

## **Central telefónica**

### **Recepción de llamadas**

Buenos días (tardes o noches), Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, le atiende...(nombre de la persona). ¿En qué le puedo servir? (Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz).

Si el usuario solicita que se le comunique con alguna extensión, se debe de contestar cortésmente: ¡con mucho gusto!

### **Si la extensión está ocupada**

La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?

Si el usuario pide hablar con otro persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: si con mucho gusto le comunico de inmediato o con mucho gusto dígame su mensaje

### **Si nadie contesta**

No diga “no contestan” o “no hay nadie”, diga: “la extensión que solicitó está fuera de servicio en este momento, o está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión “x” de ese departamento. Si es así, pase la llamada, explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.

Si el usuario desea exclusivamente con una persona, se debe de agregar: si desea me puede dejar su mensaje.

### **A un usuario que espera en línea**

Gracias por esperar. Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó esa extensión. Lo comunico de inmediato.

### **Resto de extensiones**

#### **Al contestar**

Levante el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.

### **Frases de apertura**

Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corta pero cortés: “Buenos días” (tardes o noches) y luego identifique de inmediato a su departamento, programa u órgano desconcentrado del Ministerio, agregue de seguido “le atiende... (Nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo “.en qué le puedo servir”.

### **Cómo dirigirse al usuario**

Señor, señora, señorita

El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.

Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!

Escuche con interés, concentrado.

Evite discusiones y negativismos.

Hable con calma y tono agradable.

Verifique que le está entendiendo.

No tutee al usuario.

### Frases de cierre

Recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirlo.

### Uso de los teléfonos del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, por parte de sus usuarios internos.

Los teléfonos del Call Center del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, no deben usar los funcionarios para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes o indispensables. Lo anterior para no obstaculizar llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con el ministerio.

### Presupuesto

**Tabla 26: Presupuesto Call Center**

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Línea telefónica	Unidad	2	--	0
Kit de teléfonos	Unidad	7	20	140
Adecuación de la oficina para call center	Unidad	1	300	300
Mobiliario para oficina de call center	Unidad	1	300	300
Instalación de la red	Unidad	1	250	250
Equipo de computo	Unidad	1	800	800
Útiles de oficina	Unidad	1		40
<b>TOTAL</b>				<b>1830</b>
<b>PRESUPUESTO</b>				

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

## Cronograma

**Tabla 27: Cronograma de actividades implementación Call Center**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MES</b>			
	<b>SEM</b>	<b>SEM</b>	<b>SEM</b>	<b>SEM</b>
	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>
<b>Capacitación al personal sobre el uso adecuado del call center</b>	<b>X</b>			
<b>Contratación a un técnico experto en instalación de redes y sistemas.</b>	<b>X</b>			
<b>Adecuación de la oficina para el funcionamiento del call center</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>Adquisición de equipos y materiales</b>	<b>X</b>			
<b>Instalación del sistema del call center del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16.</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Selección y/o contratación de una persona en calidad de operadora del call center</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>Prueba del sistema call center del Comando de Policía.</b>			<b>X</b>	
<b>Inauguración e inicio de operación del call center</b>				<b>X</b>

Fuente: Call Center Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

Elaborado por: Leonardo Omar Córdova Freire.

## 4.5 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El diseño de estrategias mejorará el servicio al usuario del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

Luego del estudio realizado al área de servicio al usuario, se determinaron 4 estrategias las mismas que mejorarán la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

El servicio al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, se verá afectada positivamente con la

aplicación de las estrategias planteadas en la presente investigación, se espera un incremento de la cartera de usuarios satisfechos.

Mediante la aplicación de la estrategia de Capacitación, el talento humano del Comando de Policía estará apto para aplicar técnicas y métodos de servicio al usuario, mejorando las relaciones interpersonales e interinstitucionales, estableciendo mejoras durante la prestación del servicio de seguridad.

La estrategia Manual de Servicio al usuario, servirá de guía para brindar un adecuado servicio al usuario, este documento es de uso exclusivo del Comando de Policía y contiene los procedimientos que se deben seguir por parte del personal hacia los usuarios de los servicios de seguridad.

A través del Buzón de Sugerencias se abre un espacio para que los usuarios participen con sus opiniones y sugerencias para mejorar el servicio, esta es una alternativa muy importante ya que nos permite mantener comunicación confidencial entre el servidor y el usuario, por tanto si se mejorará el servicio al usuario con la aplicación de esta estrategia. El centro de recepción y emisión de llamadas denominado Call Center del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, es un canal de comunicación de doble vía que permite mantener contacto entre los operadores del Comando de Policía y los usuarios y viceversa, siendo el servicio de seguridad urgente esta estrategia facilitará la obtención de una cita o atención sin necesidad de acudir al Comando de Policía.

## **CONCLUSIONES**

Al culminar la investigación en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La teoría sustentada en los temas de atención al usuario fortalecen las herramientas para la construcción de políticas institucionales como medio para una adecuada gestión y oferta de los servicios del Comando de Policía dirigidos hacia los usuarios.
- El personal del Comando de Policía tiene deficiencias en el conocimiento sobre temas de cómo brindar una adecuada atención al usuario.
- El Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, no cuenta con estrategias y herramientas para una gestión adecuada de la atención y servicio al usuario.
- La implementación del buzón de quejas y sugerencias recolectara las inquietudes de los usuarios del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la junta directiva implementar las estrategias desarrolladas en el presente estudio a fin de conseguir mejorar la atención al usuario en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.
- Se recomienda realizar las reformas al manual de atención al usuario por lo menos cada dos años.
- Se debe evaluar el funcionamiento del call center y el buzón de sugerencias de forma permanente, para detectar posibles fallas y corregir su funcionamiento.
- Se sugiere a los directivos del Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”, la implementación de políticas referentes al mejoramiento continuo en la atención y servicio al usuario.
- Se recomienda dar seguimiento y control a las estrategias de mejoramiento en la atención al usuario propuestas en el presente estudio.



## BIBLIOGRAFÍA

- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México: Cengage Learning Editores.
- Hillier, F. (2007). *Introducción a la Investigación de Operaciones*. México: Mc-Graw Hill.
- Münch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación.
- Mullins, J. W., Walker, O. C., Boyd, H., & Larreche, J.-C. (2005). *Administración de Marketing*. México: Mc-Graw Hill.
- Vicente, M. (2009). *Marketing y Competitividad*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- Whellen, T., & Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios*. México: Pearson Educación.
- Blake, O. (1997). *La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones*. 2ª ed. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Ministerio de Interior, Ecuador. (2012). *Doctrina Policial de la República del Ecuador*. Quito: Ediciones Quito.
- Jaime, S. (2006). *Carabineros de Punto de Partida Memorias*. Instituto de Estudios Históricos de la Policía Nacional. Quito: Ediciones Quito
- Guillermo, C. (2010). *La novela policial en Ecuador*. Quito: Ediciones UASB.
- Ministerio de Interior, Ecuador. (2010). *Apuntes Históricos de la Policía Nacional*. Ediciones Quito. Ediciones Quito.
- Ministerio de Interior, Ecuador. (2013). *Apuntes Históricos de la Policía Nacional*. 2ª ed. Quito: Ediciones Quito.

## **LINKOGRAFÍA**

### **NORMATIVAS: LEY ORGÁNICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

<http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf>

2014-04-05

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_instituciones/8principiosgestioncalidaiso9000/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_instituciones/8principiosgestioncalidaiso9000/)

2014-04-05

### **FRANCOIS GONDRAND (1978) “PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA”**

<http://talentosreunidos.com/2012/03/12/el-buzon-de-sugerencias/>

2014-04-05

Monografías.com

<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ixzz32kbJoTJV>

2014-04-05

<http://www.monografias.com/trabajos16/capitacion-personal/capitacion-personal.shtml#biblio#ixzz3694mDLG>

2014-04-05

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2014/buzon-queja-virtual.html>

2014-04-05

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta usuario interno

COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA DE PASTAZA # 16, DE LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA PERÍODO 2015”.

**Objetivo:** Conocer las áreas en la que existe deficiencia con relación a la atención al usuario.

**1. ¿Considera usted que el ambiente laboral en el Comando de Policía es?**

Bueno ☐

Malo ☐

**2. ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el Comando de Policía es?**

Excelente ☐

Muy buena ☐

Buena ☐

Mala ☐

**3. ¿Usted, ha recibido capacitación para brindar a atención al usuario?**

SI ☐

NO ☐

**4. ¿Considera usted que el usuario es lo primero?**

SI ☐

NO ☐

**5. ¿Conoce Usted los tipos de usuario a los que atiende con frecuencia?**

SI ☐

NO ☐

**6. ¿Existen estrategias para mejorar la atención al usuario cuál de ellas conoce?**

Manual de atención al usuario ☐

Capacitación ☐

Call Center ☐

Buzón de sugerencias ☐

Exposiciones ☐

**7. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al usuario en el Comando de Policía?**

Si ☐

No ☐

**8. ¿Ud. estaría dispuesta a capacitarse en temas de atención y servicio al usuario?**

SI ☐

NO ☐

**9. ¿Luego de capacitarse en atención al usuario usted estaría dispuesta a un cambio de actitud para un mejor servicio al usuario?**

Si ☐

No ☐

**10. ¿Qué nivel de importancia cree usted que tiene el usuario para el Comando de Policía?**

Alto ☐

Medio ☐

Bajo ☐

## **Anexo 2: Encuesta usuario externo**

### **COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA DE PASTAZA # 16, DE LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA PERÍODO 2015”.**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción por la atención recibida en el Comando Provincial de Policía de Pastaza # 16, de la Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza período 2015”.

**1. ¿Cuál fue el tiempo que esperó usted para recibir atención?**

- 5 minutos ☐
- 10 minutos ☐
- 20 minutos ☐
- 30 Minutos o mas ☐

**2. ¿En qué área del Comando de Policía cree usted que se debe mejorar la atención al usuario?**

- Trato de la recepción ☐
- Trato personal médico ☐
- Trato en el laboratorio ☐
- Trato Personal de enfermería ☐

**3. ¿La atención del personal del Comando de Policía es?**

- Excelente ☐
- Muy buena ☐
- Buena ☐
- Regular ☐

**4. ¿Considera adecuados los horarios de atención que actualmente tiene el Comando de Policía?**

- Si ☐
- No ☐

**5. ¿La información que recibió por parte del personal del Comando de Policía fue?**

- Muy bueno ☐
- Bueno ☐
- Malo ☐
- Regular ☐

**6. ¿Conoce usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y reclamos por mala atención por parte del personal del Comando de Policía?**

- Si ☐
- No ☐

**7. ¿Usted ha solicitado alguna vez atención o turno vía telefónica?**

Si ☐

No ☐

**8. ¿Qué le gustaría que cambie para mejorar la atención dentro del Comando?**

Trato cordial del personal ☐

Señalización del Comando de Policía ☐

Intimidad y reserva de la información del usuario ☐

**9. ¿A través de que medio le gustaría ser informada/o sobre los servicios del usuario?**

Material impreso ☐ Televisión ☐

Radio ☐ Prensa ☐

**10. ¿Si la atención al usuario mejoraría en el comando, usted recomendaría nuestros servicios?**

Si ☐

No ☐

**Anexo 3: FOTOS COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA DE PASTAZA # 16,  
DE LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA PERÍODO 2015”.**

**COMANDO DE POLICÍA  
PASTAZA**



**REALIZACIÓN ENCUESTA  
USUARIO EXTERNO**

**OFICINAS DEL COMANDO  
DE POLICÍA.**



**REALIZACIÓN ENCUESTA  
USUARIO INTERNO**